

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS



TESIS

**“ANÁLISIS DEL DINERO ELECTRONICO COMO MEDIO DE PAGO ALTERNATIVO
E INSTRUMENTO PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA”**

Presentado por:

DIANA FABIOLA GRASSA FIGUEROA

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

LIMA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Con eterno amor y agradecimiento a mi mamá, papá Fernando y mamá Mañu, porque gracias a las enseñanzas y valores que me inculcaron, lograron forjar a la persona que soy hoy en día.

A mi esposo, porque día a día me enseña a ser una mejor persona y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme vivir cada día intensamente.

A mi esposo, por su amor, paciencia, dedicación, comprensión y apoyo motivando mi formación académica y perseverancia.

A mi mamá, papá Fernando y mamá Mañu que me ven desde el cielo, siempre me acompañaron física y espiritualmente durante mi desarrollo personal y profesional.

A mis hermanos, por ser grandes amigos y confidentes.

A mis tías y tíos Figueroa Pozo, porque tomé lo mejor de cada uno y lo hice parte de mí.

A Luis Enriquito y tía Meche, de manera especial, por su ejemplo, apoyo y orientación para el logro de mi desarrollo profesional.

A mis amigas Karinna, Ivonne y Sandra, por ayudarme a elegir el tema de investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Dictaminador:

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la **Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega**, presento a su consideración la tesis titulada: **“Análisis del dinero electrónico como medio de pago alternativo e instrumento para la inclusión financiera”** con el propósito de obtener el **título profesional de Licenciada en Administración.**

Espero que la presente tesis sea de su satisfacción y sirva de fuente de conocimiento para los estudiantes y futuros profesionales de la Carrera de Administración.

Lima, julio de 2018

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCION.....	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática.....	1
1.2 Problemas de la Investigación	2
Problema general	2
Problemas específicos	3
1.3 Justificación.....	3
Justificación teórica.....	3
Justificación práctica	4
1.4 Objetivos de la Investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la Investigación	6
2.2 Bases Teóricas	11

2.2.1	Orígenes del dinero.....	11
2.2.2	La aparición del dinero	12
2.2.3	La aparición de la moneda.....	13
2.2.4	De la moneda metálica hacia el papel moneda.....	14
2.2.5	Dinero bancario	14
2.2.6	Evolución hacia el dinero electrónico.....	15
2.3	Concepto de dinero electrónico	16
2.3.1	Características del dinero electrónico.....	18
2.3.2	Como funciona el dinero electrónico.....	18
2.3.3	Tipos de dinero electrónico	19
2.3.4	Mecanismos para el uso del dinero electrónico.....	21
2.3.4.1	Cheque electrónico	22
2.3.4.2	Tarjeta de crédito.....	22
2.3.4.3	Tarjeta de débito	23
2.3.4.4	Tarjeta relacionista	24
2.3.4.5	Tarjeta inteligente (o Smart Card).....	24
2.3.4.6	Tarjetas virtuales	26
2.3.5	Ventajas del dinero electrónico	27
2.3.6	Desventajas del dinero electrónico	29
2.3.7	Seguridad en el uso del dinero electrónico.....	30
2.3.8	Medios de pago electrónico a nivel internacional	32
2.3.9	Caso especial BITCOIN: Moneda digital vigente en 2017	38
2.3.10	Dinero electrónico en dispositivos móviles.....	44
2.3.10.1	Pagos con teléfonos celulares.....	48

2.3.10.2 Pagos móviles a nivel mundial	51
2.3.11 Dinero electrónico en el Perú	55
2.3.11.1 Pagos Digitales Peruanos (PDP): Modelo Perú.....	59
2.3.11.2 Empresas pioneras de dinero electrónico en Perú	60
2.3.11.3 Pasarelas de pago para el dinero electrónico en Perú.....	64
2.3.11.4 Dinero Móvil en Perú	66
2.4 Marco regulatorio del dinero móvil y principios comunes internacionales	67
2.4.1 Emisores de dinero electrónico en Perú y su regulación	68
2.5 Inclusión financiera	71
2.5.1 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): Educación e Inclusión Financiera	72
2.5.2 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Perú (ENIF).....	75
2.5.2.1 Pilares de la ENIF.....	80
2.5.2.2 Educación Financiera	84
2.5.3 Entidades públicas y la educación financiera	85
2.5.4 Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF)	88
2.5.5 Determinantes y barreras para la inclusión financiera.....	93
2.6 Dinero electrónico como instrumento para la inclusión financiera.....	97
2.7 Encuesta de Medición de las Capacidades Financieras.....	98
2.8 Glosario de términos	114
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	117
3.1 Hipótesis General	117
3.2 Hipótesis Específicas.....	117
3.3 Identificación de Variables.....	117

3.3.1	Variable independiente	117
3.3.2	Variable dependiente	117
3.4	Operacionalización de variables.....	118
3.5	Matriz de Consistencia	119
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....		120
4.1	Tipo de la Investigación	120
4.2	Diseño de la investigación.....	120
4.3	Unidad de análisis	121
4.4	Población de estudio.....	121
4.5	Tamaño de muestra	121
4.6	Selección de muestra	121
4.7	Técnicas de recolección de datos	122
4.8	Análisis e interpretación de la información.....	122
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS		124
5.1	Análisis e Interpretación de Resultados	124
5.2	Prueba de Hipótesis	141
DISCUSIONES		156
CONCLUSIONES		158
RECOMENDACIONES		160
BIBLIOGRAFÍA		162
ANEXOS		178

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.....	57
Tabla N° 2.....	124
Tabla N° 3.....	124
Tabla N° 4.....	125
Tabla N° 5.....	126
Tabla N° 6.....	126
Tabla N° 7.....	127
Tabla N° 8.....	128
Tabla N° 9.....	129
Tabla N° 10.....	130
Tabla N° 11.....	131
Tabla N° 12.....	131
Tabla N° 13.....	132
Tabla N° 14.....	133
Tabla N° 15.....	134
Tabla N° 16.....	134
Tabla N° 17.....	135
Tabla N° 18.....	136
Tabla N° 19.....	137
Tabla N° 20.....	138
Tabla N° 21.....	139
Tabla N° 22.....	139
Tabla N° 23.....	140

Tabla N° 24.....	144
Tabla N° 25.....	144
Tabla N° 26.....	147
Tabla N° 27.....	147
Tabla N° 28.....	150
Tabla N° 29.....	150
Tabla N° 30.....	153
Tabla N° 31.....	153

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	23
Figura 2	25
Figura 3	42
Figura 4	43
Figura 5	45
Figura 6	46
Figura 7	47
Figura 8	47
Figura 9	51
Figura 10	55
Figura 11	57
Figura 12	58
Figura 13	59
Figura 14	66
Figura 15	67
Figura 16	74
Figura 17	77
Figura 18	80
Figura 19	81
Figura 20	82
Figura 21	83
Figura 22	93
Figura 23	97

Figura 24.....	99
Figura 25.....	100
Figura 26.....	101
Figura 27.....	102
Figura 28.....	103
Figura 29.....	104
Figura 30.....	105
Figura 31.....	106
Figura 32.....	107
Figura 33.....	108
Figura 34.....	109
Figura 35.....	110
Figura 36.....	111
Figura 37.....	112
Figura 38.....	113
Figura 39.....	124
Figura 40.....	125
Figura 41.....	125
Figura 42.....	126
Figura 43.....	127
Figura 44.....	128
Figura 45.....	128
Figura 46.....	129
Figura 47.....	130

Figura 48.....	131
Figura 49.....	132
Figura 50.....	132
Figura 51.....	133
Figura 52.....	134
Figura 53.....	135
Figura 54.....	135
Figura 55.....	136
Figura 56.....	137
Figura 57.....	138
Figura 58.....	139
Figura 59.....	140
Figura 60.....	141

RESUMEN

La presente tesis titulada: “Análisis del dinero electrónico como medio de pago alternativo e instrumento para la inclusión financiera” es de enfoque cualitativo, diseño no experimental, de corte transversal.

La “población” de la investigación estuvo constituida por documentos tales como teorías, ensayos, tesis, artículos, analizados sistemáticamente. Todas estas herramientas utilizadas a lo largo de la investigación documental sirvieron para determinar los criterios de aceptación o no de la hipótesis planteada.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables dinero electrónico e inclusión financiera se realizó el análisis bibliográfico de documentos existentes y disponibles en páginas web, banco de datos de universidades, repositorios, ensayos, tesis, revistas, artículos. Se organizaron los datos encontrados para poder utilizarlos en el desarrollo de la investigación.

El análisis de resultados se realizó mediante el empleo de codificación y tabulación de la información. Una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico

La presentación de los resultados fue mediante tablas y gráficos; posteriormente, para contrastar la hipótesis, se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) dinero electrónico se relaciona directa y positivamente con el (V2) inclusión financiera.

Finalmente se presentan conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

Palabras clave: dinero electrónico, inclusión financiera.

ABSTRACT

The present thesis titled: “Analysis of the electronic money like half of alternative payment and instrument for the financial inclusion” it is of qualitative approach, design not experimental, of transversal court and exploratory scope.

The “population” of the investigation was constituted by documents such like theories, essays, thesis, articles, analyzed systematically. All these tools used along the documentary investigation served to determine the acceptance or no of the hypothesis posed.

For gather the data with regard to the behavior of the variable electronic money and financial inclusion made the bibliographic analysis of existent and available documents in web pages, bank of data of universities, repositories, essays, thesis, magazines, articles. They organized the data found to be able to use them in the development of the investigation.

The analysis of results was carried out through the use of coding and tabulation of the information, once the information was tabulated and ordered was subjected to a process of analysis and / or treatment using statistical techniques

The presentation of the results was by means of tables and charts; later, to contrast the hypothesis applied the statistical technician Chi squared, showing the general hypothesis where the electronic money relates direct and positively with the financial inclusion.

Finally they present conclusions and recommendations like proposals of the study.

Keywords: electronic money, financial inclusion.

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación tiene como objeto determinar, verificar y analizar, cómo el dinero electrónico influye en el proceso de inclusión financiera en el Perú. Adicionalmente, revisaremos de qué manera este medio de pago se encuentra disponible y presente a través de distintos mecanismos electrónicos o virtuales.

El uso del dinero electrónico fomentaría una mayor inclusión financiera dado que puede otorgarse a través de los canales de ayuda social que brinda el Estado; con ello se lograría la premisa de la inclusión orientada al ámbito financiero, brindando servicios de calidad para toda la población.

El dinero electrónico y la inclusión financiera están íntimamente ligados; son aspectos que han venido creciendo en los últimos años en el Perú y gracias a la coordinación entre empresas del Estado y entidades financieras es posible contar incluso con una legislación que ampara completamente al usuario, brindándole la seguridad en el uso de este medio de pago.

El presente trabajo está dividido en ocho secciones: el planteamiento del problema, así como problemas específicos, objetivos y justificación del estudio. El marco teórico, que concierne al tema tratado y donde revisaremos antecedentes a esta investigación, conceptos relacionados al contexto actual en el Perú, regulación, legislación, empresas emisoras. Hipótesis y variables. La metodología utilizada, modelo y evaluación de resultados. Presentación de los resultados obtenidos a las pruebas realizadas. Discusión de los resultados, donde se exponen algunos argumentos. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El dinero es un medio para el intercambio de productos y servicios y se mantiene en constante evolución, incluso ahora en la actualidad lo encontramos de manera electrónica.

El dinero electrónico es la conversión de dinero físico en virtual el cual permite realizar diversas transacciones financieras. En el Perú, donde la población rural y de bajos ingresos no es atendida apropiadamente por el sistema financiero, algunos de los obstáculos o barreras que podemos encontrar para el usuario son el de tener que movilizarse hacia zonas urbanas y céntricas para realizar sus operaciones, generándole un alto costo por transacción, tanto a él como a la entidad financiera. La gran mayoría de personas que viven en zonas rurales no poseen una cuenta bancaria precisamente por la lejanía de las instituciones, aunque mucha de esta población posea un teléfono celular. El acceso a este medio de comunicación y una adecuada cultura de información podría abrir las puertas para generar cuentas de dinero electrónico.

El Perú es un país diverso donde, a pesar de los avances y esfuerzos por la inclusión financiera en los últimos años, aún existen significativas áreas relegadas básicamente por la poca difusión o información de los programas pre pago u otras alternativas al dinero en efectivo; y para los que conocen esta modalidad electrónica, durante mucho tiempo la banca móvil solamente la han utilizado como medio de consulta, mas no como un canal a través del cual se pueden realizar transacciones financieras, con el

consiguiendo ahorro de tiempo al usuario y dinero a las entidades financieras, lo que también promueve mayor inclusión financiera y desarrollo de la economía.

Gran parte de la población, sobre todo la rural y de menores ingresos, no tiene conocimiento suficiente ni acceso a los servicios financieros. El dinero electrónico forma parte importante en el proceso de inclusión financiera del Perú para un mayor crecimiento de la economía; sin embargo, a falta de una adecuada cultura de información, los sectores con menos recursos no tienen acceso a este mecanismo, y los pocos que lo conocen no lo utilizan a cabalidad por un tema de desconfianza originada precisamente por la poca o insuficiente difusión. El desconocimiento de este nuevo modelo de pago hace que los usuarios piensen que no se les brinda servicios adicionales como a la mayoría de la población bancarizada (los que sí tienen acceso a productos y servicios financieros), lo que genera a su vez, un sentimiento de malestar al sentirse excluidos.

Para promover la inclusión financiera en el país, en el año 2013 fue promulgada la Ley Nro. 29985 “Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera”. Esta Ley regula a las entidades emisoras de dinero electrónico y beneficia directamente al usuario.

1.2 Problemas de la Investigación

Problema general

¿De qué manera el dinero electrónico influye en el proceso de inclusión financiera en el Perú?

Problemas específicos

De la pregunta planteada derivan los siguientes problemas:

- a) ¿En qué medida una adecuada cultura de información influye en el proceso de inclusión financiera en el Perú?
- b) ¿Cómo contribuye la innovación en la promoción de una mayor inclusión financiera en el Perú?
- c) ¿La confianza en las entidades financieras es un factor que afecta el proceso de inclusión financiera en el Perú?

1.3 Justificación

Justificación teórica

La investigación sobre el “Análisis del dinero electrónico como medio de pago alternativo e instrumento para la inclusión financiera” servirá para obtener información, conceptualizar términos y conocer el estado actual del desarrollo de esta forma de pago en nuestro país.

Asimismo, servirá para analizar una problemática social, consistente en la escasa información o difusión de esta alternativa para realizar transacciones electrónicas, la cual puede sustituir parcialmente el pago en efectivo.

El uso del dinero electrónico podrá brindar grandes ventajas a los ciudadanos no bancarizados, ya que les permite acceder a los servicios financieros-bancarios y de esta manera mejorar su calidad de vida.

La definición de dinero electrónico según Vega (2013) hace referencia al valor disponible para el consumidor que se encuentra contenido en dispositivos electrónicos

como tarjetas, computadoras y celulares; este valor es utilizado para realizar transacciones.

Heimann & al. (2009) citado por Calderón et al. (2014) manifiestan, por otro lado, que la inclusión financiera está definida como el acceso de la población a diversos servicios financieros formales, y la posibilidad de su uso de acuerdo con las necesidades de los usuarios, los cuales contribuyen a una mejor calidad de vida.

Justificación práctica

Nuestro trabajo permitirá, además, dar a conocer de manera general la normatividad bajo la cual se rigen las empresas de este sector para llevar a cabo una gestión de calidad, orientándose a la eficacia, eficiencia, efectividad y competitividad para el uso alternativo. Podremos conocer si esta opción de pago alternativo contribuye al desarrollo de la economía en el Perú al generar mayor inclusión financiera.

De igual manera, identificaremos si la falta de conocimiento del dinero electrónico o la poca e inadecuada difusión repercute en la amplitud de su uso. Conoceremos la importancia del dinero electrónico en el proceso de inclusión financiera en el Perú. Difundiremos aspectos de la inclusión financiera en el país mediante el desarrollo de conceptos sobre la normativa vigente.

Por último, conoceremos la limitada información que tienen algunos sectores sobre la aplicación del dinero electrónico y su falta de confianza en las entidades financieras.

1.4 Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Demostrar si el dinero electrónico influye en el proceso de la inclusión financiera en el Perú.

Objetivos específicos

- a) Verificar si una adecuada cultura de información influye en el proceso de inclusión financiera en el Perú.
- b) Analizar si la innovación contribuye promoviendo una mayor inclusión financiera en el Perú.
- c) Determinar si la confianza en las entidades financieras es un factor que afecta el proceso de la inclusión financiera en el Perú.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Gómez (2012). El estudio tuvo como objetivo realizar un análisis de la normativa costarricense sobre el nuevo medio de pago, mientras se configuraba como un eventual sustituto del dinero en efectivo para masificar el acceso a los servicios financieros. Se realizó un enfoque histórico para entender la evolución del dinero a través del tiempo. El método utilizado fue de carácter cualitativo, descriptivo y documental. (pp.9,10).

Del análisis sobre la evolución del dinero aplicando a la normativa costarricense, se llegó a las siguientes conclusiones: El análisis realizado a la historia del dinero desde sus comienzos, hace ver la necesidad que existe de liberarse de medios tangibles para poder tener una forma más ágil y rápida para realizar transacciones. Asimismo, se determina que existen desventajas latentes para el uso de este mecanismo por la inseguridad que genera el pago mediante medios electrónicos ya que se debe otorgar datos personales en las páginas web. Con respecto a su legislación, comparada a la extranjera, se pudo

demostrar la poca o casi inexistente regulación a este medio de pago en Costa Rica. (p. 179,180)

BBVA Research, Documento de trabajo 13/24 (2013). Este estudio tuvo como objetivo describir el estado del desarrollo de la banca móvil en el Perú y aproximar la demanda potencial que tendría este canal, así como el dinero electrónico. Se utilizó la información de encuestas con el fin de conocer las principales características socioeconómicas de los individuos, así como los factores que determinan sus preferencias sobre el uso y frecuencia de la banca móvil y servicios vinculados. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2011, el 75% de los hogares cuenta con un teléfono celular; esta alta penetración de la tecnología móvil se presentó como un atractivo canal de expansión de los servicios financieros, al ser un instrumento accesible y de uso cotidiano para la mayor parte de la población (p.2).

En la segunda parte del estudio se hizo una descripción sobre los conceptos de dinero electrónico, emisores de dinero electrónico, banca móvil,

entre otros. Se detallaron las normas vigentes relacionadas al funcionamiento y características de estos servicios y se revisó la regulación de otros servicios financieros.

Los resultados permitieron conocer las principales características socioeconómicas de los individuos sobre factores que determinan el uso de la banca móvil. Estos factores, como la educación y nivel de ingresos, fueron claves para entender las preferencias en el uso de la banca móvil y canales financieros en general. Para el sector de ingresos más bajos, el sistema financiero no es atractivo, o al menos no lo es aún. En tal sentido, los canales económicos como el dinero electrónico a través de celulares comunes, complementado con puntos de atención como agentes no bancarizados y otros que

agreguen las Entidades Emisoras de Dinero Electrónico (EEDe), serían clave para incrementar los niveles de inclusión (p.30).

El estudio pudo concluir que la base de oportunidad para el desarrollo de la banca móvil es importante, aprovechando la extensa presencia de dispositivos móviles que supera ampliamente los niveles de acceso al sistema financiero.

BBVA Research, Documento de trabajo 13/31 (2013). Uno de los objetivos del estudio fue identificar características que podrían afectar la inclusión o exclusión financiera para hogares y empresas. Intentó demostrar que las personas consideradas no bancarizadas (normalmente mujeres o individuos que viven en zonas rurales o personas jóvenes) encontraban mayores dificultades para acceder al sistema financiero. Otro de los objetivos del estudio fue contribuir a la escasa literatura existente sobre los determinantes de la inclusión financiera desde un punto de vista microeconómico para el caso de Perú. Utilizando información de encuestas, desagregada a nivel individual y de hogar, se estudió en qué medidas las características personales son importantes para determinar la bancarización (p.5). El método utilizado para este estudio fue de carácter cuantitativo.

Los resultados mostraron que efectivamente los grupos más vulnerables (mujeres, jóvenes y personas que viven en zonas rurales) son aquellos que encuentran mayores dificultades para acceder al sistema financiero formal (p.2). Por otro lado, el fomento de la inclusión financiera necesita de políticas económicas y un diseño especializado que solamente se puede lograr determinando las características que resaltan en el uso del sistema financiero.

Como principal conclusión se indicó que la inclusión financiera es un factor esencial para garantizar el proceso económico sólido y un mayor bienestar social. Se encontró que existen factores determinantes e importantes como el ser mujer, vivir en un área rural o tener un nivel de educación e ingresos bajos que podrían disminuir la probabilidad de estar bancarizado (p.18). Respecto a las empresas, en base a los resultados obtenidos, la educación parece ser más relevante para el uso de servicios financieros que en el caso de los hogares (p.19).

Rodríguez (2014). Este estudio tuvo como objetivo explicar la importancia del dinero electrónico en el proceso de inclusión financiera en el Perú a través de diversos documentos mediante los cuales se observa la situación vigente del sistema financiero. Posteriormente se plantearon fundamentos sobre el dinero electrónico y se analizó su uso para la inclusión financiera. El estudio exploró los principales problemas que tiene el sistema financiero para masificar el uso de los servicios a través de la banca tradicional y la necesidad de algunos sectores de contar con un medio de pago eficiente y sobre todo seguro.

El desarrollo del estudio menciona leyes y decretos creados con la finalidad de promover la inclusión financiera tales como: Decreto Supremo 029-2014-EF que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, cuyo objeto fue proponer el diseño y realizar seguimiento de la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF); Resolución Ministerial 807-2011-EF/41 donde se aprobó el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM) 2012-2016 del Sector Economía y Finanzas el cual tuvo como lineamiento de política “desarrollar el sistema financiero con mayor inclusión

financiera”; Ley 29985 Ley que regula las características básica del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera, y su Decreto Supremo 090-2013-EF que la reglamenta, entre otros; además se comienza a desarrollar la idea de la creación de las Entidades Emisoras de Dinero Electrónico (EEDe).

Mediante el análisis de estos documentos se llegó a las siguientes conclusiones: la promulgación de una ley que regule el dinero electrónico contribuirá a mejorar el bienestar de toda la población a través de la inclusión financiera, reduciendo las barreras entre las personas, haciendo más seguras las transacciones, de un menor costo y tiempo de ejecución. El uso de este mecanismo beneficia en mayor grado a las zonas rurales y de bajos recursos facilitando sus operaciones.

Chao y Ruiz (2014). Este estudio tuvo como objetivo principal determinar si el proyecto del Sistema de Dinero Electrónico en Ecuador favorecería al país y de qué manera se reflejaría el posible impacto a partir de la dolarización. Buscaba evaluar la tendencia mundial en manejo de negocios internacionales a través de medios virtuales, así como definir las ventajas y desventajas de este proceso. La investigación tuvo un carácter exploratorio y se realizó en base a documentos, ensayos, revistas, entrevistas. Su hipótesis afirma que la implementación de este sistema de dinero electrónico no favorecería a la economía ecuatoriana y que el impacto a partir de la dolarización sería negativo para Ecuador. Los autores consideran que este sistema de dinero electrónico no debería ser manejado únicamente por una entidad (Banco Central de Ecuador) y que, además, no se esté instruyendo a la población correctamente. Surgió también la preocupación de la banca privada respecto a que las personas que están bancarizadas puedan destinar parte de estos fondos al uso del dinero electrónico, de esta manera

podrían bajar el monto de los depósitos o inversiones. Sugieren también que el Banco Central de Ecuador, al momento del desarrollo de este estudio, no había presentado ningún plan de capacitación a la población, la cual podría resultar costosa y de difícil ejecución.

Luego de realizada la investigación llegaron a las siguientes conclusiones: que las probabilidades de la malversación de fondos de dinero electrónico dentro del Banco Central son muy altas porque es una sola entidad la que supervisa y administra. Mencionan que el Banco Central no puede ser emisor y controlador a la vez por la poca experiencia previa. Las personas aún muestran un bajo nivel de confianza en el uso de este mecanismo porque no conocen el proceso.

Asimismo, los autores recomiendan realizar un análisis más asertivo que acerque este proyecto a la realidad ecuatoriana.

2.2 Bases Teóricas

Para comprender el alcance que está logrando el dinero electrónico debemos conocer sus orígenes y los cambios que ha sufrido a lo largo del tiempo. Desde el trueque, pasando por el papel moneda hasta la aparición del dinero electrónico como es conocido hoy. Por ello en este capítulo relataremos conceptos históricos que nos lleven a entender el desarrollo de este medio de pago.

2.2.1 Orígenes del dinero

Wikipedia (s.f.). La historia del dinero. Tiene su origen alrededor del siglo VII al V a.C. con la primera acuñación de moneda. Sin embargo, antes de llegar a este proceso se realizaban intercambios no monetarios más conocidos como trueques.

Wikipedia (s.f.). El trueque. Era un intercambio de bienes materiales o de servicios

por otros objetos o servicios. Para que un sistema de trueque funcione como tal es preciso que cada individuo desee el bien del otro y que las cantidades deseadas coincidan con sus disponibilidades. Se considera un sistema costoso de tiempo y esfuerzo porque requiere una doble coincidencia de deseos, los individuos tienen que encontrar una contrapartida que desee lo que ellos ofrecen y que ofrezca justamente lo que quieren.

2.2.2 La aparición del dinero

Las dificultades inherentes al trueque llevaron a utilizar diversos bienes para facilitar los intercambios. Estos bienes convertidos en instrumentos generales de cambio se convirtieron en las primeras formas de dinero. A lo largo de la historia, se han utilizado muchos tipos de bienes como medios generales de pago, se ha buscado bienes con un estable y alto valor en relación con su volumen, disponibles en cantidades suficientes a las exigencias. También se ha exigido que sean bienes fácilmente almacenables, que puedan ser transportados sin dificultad, divisibles, inalterables y no perecederos. De esta manera, la mercancía debía cumplir con ciertos requisitos para que pudiera ser cambiada por otra de igual valor; debían ser:

Duradera: la gente no aceptará como dinero algo que se deteriore en poco tiempo.

Transportable: la mercancía debe tener un valor elevado respecto a su peso, de manera que se pueda transportar con facilidad.

Divisible: el bien elegido debe poder ser subdividido en pequeñas partes con facilidad sin pérdida de valor, de forma que pudieran efectuarse pagos más pequeños. Debe ser posible dividirlo, ya que se utilizan diferentes cantidades de acuerdo con la transacción que se realice.

Homogénea. Implica que cualquier unidad del bien en cuestión debe ser exactamente igual a las demás. La cantidad de dinero debe valer siempre lo mismo.

De oferta limitada: cualquier mercancía que no tenga una oferta limitada no tendrá un valor económico.

Debido a que pocas mercancías podían cumplir con estos requisitos y así servir como dinero, rápidamente los metales preciosos (oro y plata) comenzaron a ser utilizados y aceptados como medios de pago. De esta manera se evolucionó hasta el dinero metálico.

2.2.3 La aparición de la moneda

Wikipedia (s.f.). Los metales preciosos tomaban muchas formas dependiendo del lugar, por ejemplo, ladrillos (lingotes), aros, placas, polvo, navajas o cuchillos. Por razones prácticas y de uniformidad se adoptó la forma circular, en forma de discos de diferentes tamaños, pero fácilmente transportables. Nace de esta manera la moneda.

Las primeras monedas tuvieron su origen en Lidia (ahora Turquía) alrededor de los años 680 y 560 a.C.; algunos años más tarde hicieron su aparición en China e India. Los materiales que se utilizaban comúnmente eran el oro, plata y bronce y de acuerdo con el peso o metal, se definía su valor. Las monedas se expandieron rápidamente a los países desarrollados y tanto reyes, aristócratas como instituciones y ciudades comenzaron a acuñar monedas con su sello distintivo, lo que equivalía a certificar su valor. De esta manera la moneda se convirtió en un signo de Estado.

2.2.4 De la moneda metálica hacia el papel moneda

Con el tiempo se hizo importante contar con otro medio de pago que facilitase más el comercio, por la incomodidad que conllevaba el cargar con una bolsa pesada y llamativa llena de monedas.

Wikipedia (s.f). El papel moneda tuvo su origen en China en el siglo VII, pero su uso no fue oficial sino hasta el año 812 (siglo IX) durante la dinastía Tang en cuya época aparecieron los primeros bancos en los que la gente depositaba sus monedas y se les entregaba un certificado con el importe depositado que servía como pago. En Europa, los primeros billetes, de los que se tiene conocimiento, aparecieron en Suecia en el año 1661 (siglo XVII) de la mano del cambista Johan Palmstruch, quien los entregaba como “recibo” para quien depositara oro u otro metal precioso en el Banco de Estocolmo que había fundado él mismo. A España llegaron en 1780 durante el reinado de Carlos III, y su uso se popularizó rápidamente.

2.2.5 Dinero bancario

Barneto (s.f) refiere que los bancos nacieron para intermediar entre unos y otros agentes, canalizando el ahorro hacia aquellos que necesitan dinero para invertir, las empresas y el sector público fundamentalmente, o para consumir. La función de la banca, por tanto, es intermediar en el mercado de dinero a cambio de un precio, el tipo de interés.

El tipo de interés es el precio del dinero y tiene dos características: se expresa en porcentaje sobre 100 y tiene una dimensión temporal, tomando como referencia generalmente un año. Los bancos obtienen su beneficio prestando el dinero a un tipo de interés superior al que pagan por los depósitos de los ahorradores.

Durante la Edad Media, cuando nació el dinero-papel, los orfebres observaron que rara vez los depositantes del oro lo retiraban, comenzando a crear más recibos que oro en su haber. Sus sucesores, los bancos, hicieron lo mismo, estimando que, si mantenían un 10% y un 20% de los depósitos reales que recibían en forma de dinero, estaban asegurados ante posibles retiradas de los depositantes. El resto podían prestarlo a terceras personas obteniendo a cambio un beneficio en forma de intereses.

En el proceso de creación de dinero bancario los bancos transforman los depósitos recibidos de los ahorradores en préstamos que contratan los agentes económicos que necesitan dinero para invertir o para consumir.

2.2.6 Evolución hacia el dinero electrónico

La necesidad de realizar pagos o transferencias que impliquen no llevar dinero físico, junto al auge de la tecnología en nuestro tiempo, dan origen a lo que conocemos como dinero electrónico.

El dinero electrónico tiene su origen primitivo aproximadamente por el año 1918 con el movimiento telegráfico de fondos. Espinach y Ruzicka (1999) citado por Gómez (2012) refieren que los Bancos tuvieron como inicio de estas operaciones de transferencias el año 1972 cuando el Banco de la Reserva Federal de San Francisco en Estados Unidos, crea la primera red para realizar transferencias electrónicas de dinero entre su casa matriz y sus filiales bancarias.

Gómez (2012) afirma que incluso esta evolución se considera una etapa primitiva, pues la información viajaba de banco a banco en cintas magnéticas, por lo que el tránsito era inseguro y lento. Posteriormente, con el desarrollo de la telemática y

la información de las transacciones interbancarias, el dinero puede viajar de manera instantánea vía telefónica y, aunque aún es inseguro, su velocidad alcanza un nivel óptimo, de tal manera que llegó a formar una red internacional de transferencias electrónicas donde podían trasladarse de país a país inmensas cantidades de dinero electrónico en solo segundos.

2.3 Concepto de dinero electrónico

Borja (2012, párr.2-3) afirma que el dinero electrónico: “En sentido amplio, es cualquier sistema de pago que opere mediante una tecnología digital. En este sentido, el concepto comprende las tarjetas de crédito, las tarjetas de prepago, las tarjetas virtuales, los títulos-valores electrónicos —cheques y letras de cambio—, las cartas de crédito electrónicas, los monederos electrónicos, el dinero electrónico propiamente dicho y cualquier otra forma de pago por medios digitales.

Pero, en sentido restringido, que es el que adopta en su artículo el citado autor, dinero electrónico es un medio de pago de curso legal expresado en bits, que puede ser transferido a distancia. Es un instrumento de pago virtual que se guarda, moviliza y transfiere por medio de una tarjeta inteligente y que sirve para saldar de contado la compra de bienes, servicios y valores, sin utilizar billetes, monedas, cheques de banco, tarjetas de crédito u otros instrumentos convencionales”.

Estas unidades digitales de valor monetario, transferibles a través de redes electrónicas, han recibido en inglés diferentes nombres: “e-money”, “digital cash”, “cybermoney”, entre otros. Consisten en una tarjeta inteligente – smart card – que lleva incorporado un microchip con un software especial.

Pascual (2008) indica que, desde el punto de vista tecnológico, el dinero electrónico consiste, por un lado, en una tarjeta de plástico con un chip que contiene el saldo que el usuario ha abonado anteriormente, a esto se le denomina “hardware” y se pueden realizar compras de menor importe. Por otro lado, existe otro tipo de dinero electrónico que se encuentra almacenado en una PC, se le denomina software, y permite realizar pagos a través de transferencias electrónicas.

Inga (2012) sostiene, por otro lado, que el dinero electrónico surge con el desarrollo del comercio electrónico, como un mecanismo de pago facilitado a lo largo del tiempo por distintos soportes electrónicos como tarjetas de débito, crédito, cuentas electrónicas de internet, etc.

El modo de operar con el dinero electrónico es relativamente sencillo. Las personas que deseen utilizarlo deberán dirigirse a una entidad con capacidad de emitir este dinero (entidad de depósito o de dinero electrónico). Tras abonar una cantidad en efectivo o mediante cargo en una cuenta bancaria, la entidad almacenará la cantidad en una tarjeta con la que el usuario podrá ir efectuando pagos en establecimientos que cuenten con los medios necesarios para leer la tarjeta, determinar el saldo y descargar el saldo correspondiente. Una vez agotado el saldo, el usuario deberá recargar la tarjeta. El establecimiento, por su parte, liquidará los importes recibidos con la entidad emisora o los compensará a través de alguna institución financiera especializada.

Dado que el dinero electrónico cuenta con más de un concepto, podemos definirlo como el dinero que se utiliza para realizar operaciones a través de diversos tipos de medios electrónicos y que, además, cuenta con un sistema de pagos digitales que en otros países pueden sustituir la moneda convencional.

2.3.1 Características del dinero electrónico

Según la Ley 29985 del dinero electrónico, estas son sus principales características:

- a) Es almacenable en un soporte electrónico.
- b) Es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio.
- c) Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos.
- d) Es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular, al valor nominal.
- e) No constituye depósito y no genera intereses.

2.3.2 Como funciona el dinero electrónico

Lo primero que debe hacer un consumidor es afiliarse a una entidad bancaria o empresa autorizada a emitir dinero electrónico. En esa entidad el usuario puede realizar el cambio de su dinero físico por dinero electrónico. Una vez abonado el monto requerido, la entidad lo almacenará en una tarjeta con una cuenta respectiva mediante la cual el usuario podrá realizar consumos en establecimientos que cuenten con los dispositivos necesarios para descargar el importe de la compra, a través de la web o retiros de efectivo mediante cajeros automáticos. Estas compras o retiros los puede realizar el usuario teniendo como límite el crédito disponible en la tarjeta o cuenta de dinero electrónico y, una vez agotado o por alcanzar el tope, el usuario deberá recargarlo.

Por parte de los establecimientos físicos o virtuales, éstos liquidarán los importes con las entidades financieras o los compensará a través de alguna institución financiera especializada.

Es evidente que el uso del dinero electrónico es similar al funcionamiento de las tarjetas de crédito y débito; por lo cual, para tener una mayor visión de lo que significa este medio de pago, se incluyen en esta investigación algunos de los tipos de dinero electrónico que existen en el mundo.

2.3.3 Tipos de dinero electrónico

Santomá (2001) menciona que existen varias clasificaciones de dinero electrónico, siendo las más comunes las que se distinguen en función del momento del pago efectivo o el soporte que se utiliza.

Si se considera el momento del pago, se distinguen entre:

- **Medio prepago**, se abona por adelantado una cantidad igual o mayor al monto de la operación.
- **Soluciones de pago inmediato**, el pago se realiza de manera inmediata.
- **Fórmulas de pago diferido**, denominado también postpago donde el dinero gastado se deposita en un plazo establecido (uso similar a una tarjeta de crédito).

Si se considera en función al soporte operativo o de sistemas, se pueden distinguir dos formas:

- **Card-Based productos o el dinero unido a tarjeta**, donde el dinero electrónico se encuentra en tarjetas plásticas, con las cuales el usuario pagará por su compra. Originalmente, el dinero electrónico basado en una tarjeta se

utilizaba para realizar compras de menor valor; sin embargo, en la actualidad ya se está utilizando para realizar compras en la red, gracias a su sistema de seguridad que contiene un chip integrado (smart card). Un ejemplo de ellas son las tarjetas de crédito, débito o inteligentes.

- **Software-Based money**, es otra forma de dinero electrónico y no cuenta con ningún soporte físico, únicamente un ordenador o CPU y se almacena bajo un software.

En nuestra era moderna, el comercio electrónico permite utilizar estas dos formas básicas, aunque aún no se pueda hablar de una auténtica moneda virtual.

Gómez (2012) reporta que los sistemas de pago empleados en internet se agrupan en dos categorías:

- **Dinero Online**, en este sistema se interactúa con la institución financiera a través de módem, red o banca electrónica, para realizar el pago de una transacción con una tercera parte (el comercio o tienda online). Algunas empresas brindan la triangulación con los bancos, como Safetypay, Paypal y también monedas puramente electrónicas como E-Gold. El pago se realiza en el mismo momento de la transacción de la compra a través de una plataforma de pago. Por ejemplo, a través de un TPV Virtual (Terminal Punto de Venta).
- **Dinero Offline**, es el que se usa a través de internet, sin necesidad de contactar a un banco. El dinero se deposita en una cuenta para ser usado en compras de

productos o servicios a través de internet. Es decir que el pago no se realiza en el mismo momento de la compra sino a través de los siguientes métodos:

- Pago contra entrega: se realiza cuando el producto llega al usuario.
- Transferencia bancaria: el comercio informa al usuario un número de cuenta bancaria para que se le deposite el importe de la compra y de esta manera el comercio gestione el pedido,
- Domiciliación bancaria: es menos frecuente y consiste en que el cliente le informa al comercio un número de cuenta bancaria para que éste realice cobros periódicos, Por ejemplo, la suscripción a diarios, revistas, servicios de internet tipo Netflix, etc,

2.3.4 Mecanismos para el uso del dinero electrónico

Para el uso del dinero electrónico se cuenta con diversos mecanismos en los cuales se desenvuelve el dinero electrónico como un medio de pago. Borja (2012) señala que la mayoría de estos mecanismos son considerados dinero electrónico en el sentido amplio de su definición, ya que es cualquier sistema de pago que opere mediante una tecnología digital. En este sentido, el concepto comprende las tarjetas de crédito, las tarjetas de prepago, las tarjetas virtuales, los títulos-valores electrónicos —cheques y letras de cambio—, las cartas de crédito electrónicas, los monederos electrónicos, el dinero electrónico propiamente dicho y cualquier otra forma de pago por medios digitales.

Dicho esto, procederemos a enumerar y desarrollar conceptos de los diversos mecanismos:

2.3.4.1 Cheque electrónico

Conocido también como *e-check*, el cheque electrónico es la versión digital del cheque de papel. Sustituye al cheque tradicional por uno electrónico que contiene el contenido mínimo de todo cheque y la firma digital de quien lo emite. Blossiers (2013, p.61) expresa: “Los métodos para transferir cheques electrónicos a través de internet no están tan desarrollados como otras formas de transferencia de fondos. Los cheques electrónicos podrían consistir en algo tan simple como enviar un e-mail a un vendedor autorizándole a sacar dinero de la cuenta”.

La gran ventaja de un cheque electrónico frente a uno de papel es que, en el cheque de papel pueden presentarse errores de tipeo o digitación, por ejemplo, la fecha, beneficiario, importe incorrecto, etc., para enmendar estos errores se necesita la emisión de otro documento de papel. En cambio, los cheques electrónicos son más rápidos de hacer, contienen menos errores y reducen costos. Dado que el sistema está automatizado, estos cheques están protegidos contra la adulteración.

2.3.4.2 Tarjeta de crédito

Wikipedia (s.f). La tarjeta de crédito es un instrumento material que puede ser una tarjeta de plástico con una banda magnética, un chip y un número en relieve. Es emitida por un banco o entidad financiera a favor de una persona para que, mediante una línea de crédito aprobada, pueda ser utilizada como medio de pago, a través de la firma del titular. La tarjeta de crédito es una modalidad de financiamiento, por lo que el titular asume

la obligación de devolver el importe utilizado, más los intereses, comisiones y gastos que se hayan generado.

Las tres principales marcas utilizadas para la emisión de tarjetas de crédito son: Visa, Mastercard y American Express.

2.3.4.3 Tarjeta de débito

La tarjeta de débito es otro tipo de tarjeta emitida por un banco o entidad financiera que incluye una banda magnética o un chip. A diferencia de la tarjeta de crédito, el dinero que se utiliza para realizar las operaciones de consumo es del mismo titular de la tarjeta, el cual previamente abrió una cuenta de ahorros en la entidad. Con esta tarjeta no solamente se pueden realizar débitos (cargos), sino también créditos (abonos).

En la figura nro. 1 se indican las principales ventajas y desventajas en el uso de las tarjetas de débito y/o crédito:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema cómodo y fácil de usar. • Rápido y eficaz por ser automático. • La transacción la respalda la entidad emisora de la tarjeta. • El comprador no paga comisión por la transacción. • El comercio recibe el dinero de forma inmediata 	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema requiere y exige un Certificado de seguridad por parte del comercio para garantizar una comunicación segura. • Al introducir datos bancarios es posible el fraude por terceras personas ya que no se dispone de la firma en el comprobante. • El comercio asume los costos asociados al mantenimiento y comisiones del TPV. • Requiere la intervención técnica con la pasarela de pagos de la entidad bancaria.

Figura 1

Uso de tarjetas de débito y crédito. Recuperado de
<https://electronicnegotiations.jimdo.com/comercio-electr%C3%B3nico/tarjeta-de-cr%C3%A9dito/>

2.3.4.4 Tarjeta relacionista

Esta tarjeta posee un microcircuito que permite agrupar diversas aplicaciones en un solo plástico, es decir que funcionará como crédito, débito, etc. Es un proyecto de la marca Visa que aún se encuentra en desarrollo.

2.3.4.5 Tarjeta inteligente (o Smart Card)

Son tarjetas de plástico similares en tamaño y diseño a las de banda magnética. Las tarjetas de banda magnética funcionan a través de vía telefónica, mientras que las smart card cuentan con un chip incorporado, lo cual la hace más segura para el uso, Este tipo de tarjeta no sólo sirve para dispensar dinero electrónico, sino también para contener diversos datos.

Las tarjetas inteligentes se clasifican en:

De contacto: las cuales deben ser insertadas en un lector para poder extraer la información del chip.

Sin contacto: este tipo de tarjeta pasa por una antena para llevar a cabo la transacción. Actualmente en Perú contamos con varias aplicaciones para el uso de esta tarjeta inteligente sin contacto (no solo como monedero electrónico), por ejemplo: las tarjetas del Metropolitano; las tarjetas de identificación o fotochecks que utilizan las empresas para el ingreso a las oficinas y en los denominados pasaportes biométricos (desde el año 2016), que contienen información personal y que además permite autenticar la identidad y ciudadanía de los viajeros.

En la figura nro, 2 se muestra un ejemplo de tarjeta inteligente sin contacto la cual contiene un chip que funciona como monedero electrónico que permite descontar el importe requerido del saldo disponible de la tarjeta,



Figura 2

Ejemplo de tarjeta inteligente de contacto. Recuperado de <http://rpp.pe/lima/actualidad/usuarios-del-metropolitano-deberan-usar-desde-hoy-tarjeta-inteligente-noticia-296070>

Gómez (2012) describe los siguientes tipos de tarjetas inteligentes:

Desechables: esta tarjeta contiene un importe que se va gastando a medida que el usuario consume. Un ejemplo puede ser el de tarjetas telefónicas, una vez agotado el saldo la tarjeta se desecha. Otro ejemplo en Perú es el de Interbank, donde a través de la web, una vez que el cliente ingresa a su cuenta, puede crear una tarjeta virtual para realizar compras seguras, la cual dura 48 hrs. desde el momento de la creación.

Recargables: a diferencia de las desechables, en esta tarjeta se pueden realizar recargas de dinero. Por ejemplo, el uso que se le da en la telefonía móvil: el usuario cuenta con un teléfono celular en el cual recarga una cantidad de créditos por diversos medios. Una vez que el usuario gasta este crédito en llamadas, mensajes u otros servicios, se restringen las

llamadas hasta que realice otra recarga. Esta modalidad se conoce como *top up*,

Una de las aplicaciones más comunes de las tarjetas inteligentes es el usarlas como dinero electrónico, a través del denominado **Monedero Electrónico**; Gómez (2012, p.47) sostiene: “El monedero electrónico es una tarjeta prepagada multifuncional y además recargable que puede ser utilizada para realizar pagos en los comercios que manejen este tipo de tecnología. Son los llamados “wallets” en terminología anglosajona, y cuya traducción sería “billetera”, son tarjetas que incorporan un chip, donde se almacenan cantidades de dinero que previamente han sido descontados de una cuenta bancaria”.

El monedero electrónico sirve para realizar transacciones monetarias de bajo monto y alto volumen, las cuales requieren ser realizadas con gran velocidad y seguridad.

En el Perú se realizó el lanzamiento de la Billetera Móvil (BIM) en el mes de febrero de 2016 con la participación de la empresa Pagos Digitales Peruanos, de propiedad del Centro de Estudios Financieros, que es la Fundación de la Asociación de Bancos (ASBANC), y con 20 entidades financieras peruanas.

2.3.4.6 Tarjetas virtuales

Gómez (2012) señala que las tarjetas para pagos en internet representan una de las últimas novedades en materia de tarjetas electrónicas, aun cuando podamos utilizar otros medios como las tarjetas de débito, crédito,

etc., ya que no hay restricciones respecto al uso. Sin embargo, los numerosos reclamos por uso fraudulento de las tarjetas llevaron a distintas instituciones financieras y propietarias de las marcas (ejem. Visa, Mastercard) a emitir tarjetas especiales para el uso específico en internet. Gómez (2012) también afirma que la entidad pionera en lanzar una tarjeta virtual fue Banesto en España, a través de la Virtual Cash, que consiste en un monedero electrónico exclusivamente para internet y para realizar pequeños pagos. No cuenta con banda magnética, ni chip, solo un número que sirve para cargarla en cajero. No está asociada a ninguna cuenta corriente ni de ahorros y se solicita en la página web de la entidad. Para el año 2000 Banesto lanzó la Virtual Cash Plus que se podía recargar en cualquier cajero y donde no era necesario ser cliente del banco.

2.3.5 Ventajas del dinero electrónico

Con los avances tecnológicos podemos realizar transacciones más seguras, rápidas y eficientes. Actualmente es posible realizar pagos a través de nuestros dispositivos móviles, lo que favorece que el dinero electrónico sea cada vez más utilizado; tal es el caso de Dinamarca que ha colocado como fecha límite el año 2030 para dejar de utilizar dinero de papel. Sin embargo, pese a los avances que el dinero electrónico está logrando aún hay personas que desconfían de utilizar dinero digital porque les preocupa que, al ingresar a las plataformas online, sus datos se encuentren vulnerables ante terceros.

La inseguridad es la principal causa de preocupación por parte de los consumidores, por lo que se hace necesario que las empresas utilicen medios cada vez más eficientes y confiables en la protección del comercio y del consumidor.

Superado el tema de la seguridad que es la principal preocupación de las entidades y personas, Gómez (2012) menciona las siguientes ventajas y utilidades del dinero electrónico:

- a. Aceptación general por parte de los usuarios como medio de pago para sustituir al efectivo.
- b. Es práctico y fácil en el uso.
- c. Con una mayor implementación y campañas de información se puede promover la cultura financiera en la población.
- d. El dinero electrónico en sí presenta una mejora tecnológica.
- e. Mejora la competitividad entre las instituciones financieras.
- f. Mayor seguridad sobre todo con las tarjetas inteligentes, con lo cual no tienen lugar los fraudes y robos, dado su sistema de cifrado.
- g. Mejora social a través de la tarjeta inteligente, ya que se abre como una nueva opción a personas de ingresos medios y bajos, que con el tiempo lograrán mayores servicios financieros.
- h. Ahorro de tiempo y dinero al no tener que trasladarse a ningún lugar físico para realizar la operación.
- i. Menor costo de producción de papel y moneda.
- j. Mayor rapidez y eficiencia en transacciones del usuario.

Suárez (2015) enumera las siguientes ventajas:

- a. Rastreabilidad en las transacciones, lo cual disminuye la evasión fiscal.
- b. Alfabetización financiera.
- c. Mejoras tecnológicas y de seguridad que resultan de la competencia entre las entidades financieras, en beneficio de los usuarios para una mayor captación.
- d. Se eliminarían los costos asociados a la producción, distribución, proceso y destrucción del efectivo.
- e. Disminuye la criminalidad en la calle.

2.3.6 Desventajas del dinero electrónico

Gómez (2012) indica: El dinero electrónico cuenta con varias ventajas, pero no podemos dejar de mencionar que también tiene algunas desventajas para tener en cuenta:

- a. Riesgos asociados a la pérdida física de documentos de respaldo u otros problemas tecnológicos.
- b. Garantizar la seguridad, ya que la mayoría de las personas teme otorgar sus datos o número de tarjeta.
- c. Se depende de la energía eléctrica para realizar el uso (si es a través de PC o aparatos conectados a fuentes de luz como los cajeros automáticos) o conexión de redes de internet.

Por otra parte, Suárez (2015) señala como desventajas:

- a. Vulnerabilidad a fraudes electrónicos.
- b. En una dictadura, este sistema sería una medida más de control de la población.
- c. La legitimización de capitales (blanqueo de dinero, lavado de activos, etc.).

2.3.7 Seguridad en el uso del dinero electrónico

Una de las grandes preocupaciones de los usuarios que utilizan el dinero electrónico definitivamente es y será la protección de los datos de sus tarjetas para evitar el uso fraudulento, y no solo para los que son usuarios, sino que, este tema también es importante al momento de determinar una de las barreras por las cuales su uso, posiblemente, no se encuentre tan extendido en el país. De esta manera, se crearon protocolos que permiten tener la seguridad de que una operación que realizamos en internet se hace de manera segura.

Martínez, Mata y Rodríguez (2009) afirman que son tres protocolos que se crearon para proteger los datos y las compras realizadas a través de internet:

Protocolo SSL (Secure Sockets Layer)

Esta primera versión de seguridad fue diseñada para permitir un sistema de intercambio seguro y aunque es una de las más extendidas tiene algunas observaciones tales como: protección solamente entre dos puntos (cuando es conocido que en una operación con tarjeta se involucra a tres partes, el consumidor, el comerciante y el emisor de la tarjeta).

Protocolo SET

Martínez et al. (2009). El Protocolo SET (Secure Electronic Transaction) nace de la necesidad de hacer más seguras las transacciones y generar confianza al usuario y fue iniciado en el año 1995 por Visa y Mastercard. Es un conjunto de normas y especificaciones de seguridad que tiene como principal objetivo el de brindar seguridad al momento de realizar una operación en internet.

SET utiliza técnicas criptográficas que permiten a las entidades realizar una autenticación entre sí e intercambiar información con seguridad. En este protocolo

se involucra no solo al comprador y vendedor sino también al banco, por lo cual la operación se realiza de una manera segura,

3D Secure (3 Domain Secure)

Este tercer protocolo lo ha desarrollado Visa y verifica que el comprador esté autorizado al utilizar la tarjeta de crédito que le proporciona al vendedor proveyendo una mayor seguridad a las operaciones electrónicas. Se le conoce como *Verified by Visa*. Tiene la inicial 3D porque brinda seguridad en estos tres dominios:

- Dominio Emisor; es el emisor o entidad que emite la tarjeta. Los emisores deben tener un servidor que atienda las solicitudes de autenticación de los pagos.
- Dominio Adquirente; comercios virtuales y físicos que, junto a las entidades financieras, se encargarán de solicitar los pagos al dominio emisor a través de la interoperabilidad.
- Dominio de Interoperabilidad; es administrado por Visa Internacional y permite las transacciones electrónicas entre los emisores y adquirentes.

La mejor manera de que el dinero electrónico sirva para el proceso de inclusión financiera es dando a conocer todos los aspectos mediante los cuales se logran realizar las transacciones. Si bien es cierto ningún sistema es 100% libre de errores, estos deben ser mínimos en la medida en que avanza la tecnología, con ello nos aseguramos de derribar una de las barreras importantes para el uso de este mecanismo, el de la seguridad.

2.3.8 Medios de pago electrónico a nivel internacional

Estos medios de pago electrónico a través de internet son más conocidos como E-money o pasarelas de pago, y su uso dependerá de la utilidad para el usuario o de la región donde se desarrolle; también hubieron algunos que por medidas de seguridad o poca aceptación tuvieron que ser cerrados (p.e. las monedas digitales de oro las cuales se detallan al final del listado). Algunos de los diversos medios mediante los cuales se realizan transacciones con dinero electrónico son:

- **Eagle Cash**

Este medio de pago es de uso exclusivo de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, sirve para el pago de salarios o adelantos durante el tiempo de servicio, el cual, una vez terminado, puede convertirse en dinero en efectivo. Se utiliza en tarjetas de plástico con un microchip. Este sistema redujo considerablemente el costo por transporte de dinero, conteo, logística, seguridad, etc. Dada la aceptación masiva, la empresa NCR Corporation implementó quioscos donde los soldados pueden realizar recargas a sus tarjetas, sin necesidad de ir a la base.

- **EMV**

Es un estándar de interoperabilidad de tarjetas IC (Circuito Cerrado) y TPV (Terminales Punto de Venta) para la autenticación de medios de pago mediante tarjetas. El nombre EMV es un acrónimo de “Europay Mastercard Visa”. Las transacciones financieras mediante este sistema de pago ofrecen una mayor protección contra el fraude que los pagos tradicionales con tarjetas de banda magnética.

- **Octopus**

Es una tarjeta china recargable con un procesador integrado que no necesita ponerse en contacto para ser utilizado en sistemas de pago electrónico en Hong Kong. Fue lanzada en el año 1997 como una tarjeta de uso para el transporte público, pero a la fecha, dada su aceptación, se han ampliado los servicios hacia supermercados, restaurantes y otros tipos de negocio. Esta tarjeta no se inserta en ningún dispositivo, solamente se acerca a un lector Octopus. En el año 2006 ganó un reconocimiento del Global IT Excellence Award por su tecnología innovadora.

Una de las desventajas es que, en caso de robo o pérdida, el dinero no se recupera (dado que son innominadas). No hemos podido ubicar esta información entre las bondades de la tarjeta, aunque si especifica que, si alguien desea devolver la tarjeta y recuperar el efectivo, lo puede hacer, porque tiene en su poder el plástico.

La tecnología Sony Félica que utiliza Octopus también es usada en la tarjeta de transporte de Singapur, conocida como EZ-link. Asimismo, las tarjetas Oyster Card de Londres tuvieron como modelo una tarjeta Octopus. Otra de las tarjetas inteligentes que tuvieron como cooperador a Octopus es la Shenzhen Tong que funciona como sistema sin contacto para el transporte público en la provincia de Guangdong (China).

- **Paypal**

Wikipedia (s.f.). Es una de las mayores compañías de pago por internet del mundo. Opera como un procesador de pagos para vendedores en línea, sitios de

subastas y otros usuarios. Fue adquirida por eBay en el año 2002. Esta empresa permite:

- Pagar las compras realizadas en eBay o en otros sitios web.
- Recibir el pago de las ventas en eBay o de una tienda en internet.
- Enviar y recibir dinero entre personas.

¿Cómo funciona?

El usuario debe crear una cuenta proporcionando sus datos (correo electrónico, nombre, dirección, teléfono y otros), luego asocia de manera segura sus tarjetas de crédito, débito, prepago, etc., o cuentas bancarias. Una vez concluido el registro puede realizar sus pagos colocando solamente el correo electrónico y la contraseña.

- **SafetyPay**

Esta pasarela de pagos nace de la necesidad que tuvo una persona al querer comprar un artículo para computadora que se vendía en el extranjero. Su compra no pudo ser realizada porque el comercio no aceptaba tarjetas de crédito desde el extranjero; de esta manera, que esta pasarela de pago se funda en el año 2007. La plataforma de SafetyPay no está acondicionada para funcionar con tarjetas de crédito ni otro mecanismo de pago electrónico por lo cual este medio no es considerado propiamente Dinero Electrónico, sin embargo, es importante mencionarlo porque forma parte del comercio electrónico o e-commerce.

A diferencia de PayPal, en SafetyPay no se necesita de un registro previo ni datos del comprador tales como número de tarjeta de crédito o email. Si el Banco del usuario está afiliado a esta pasarela entonces al momento de hacer la

compra, se derivará directamente a la banca online del usuario. En tal sentido, el dinero siempre está en la cuenta del comprador. Su principal característica es que permite pagar una compra desde un banco local hacia tiendas de alcance mundial.

Dado que no se comparten datos personales ni números de tarjeta, el riesgo de fraude y robo de identidad (*pishing*) disminuyen significativamente.

- **Moneda digital de oro**

Wikipedia (s.f.). La moneda digital de oro (o DGC por sus siglas en inglés) es una forma de dinero electrónico (o moneda digital) basada en onzas de oro. Es un tipo de dinero representativo que es canjeable por oro. Estas monedas son emitidas por varias empresas, cada una de las cuales proporciona un sistema que permite a los usuarios pagar entre sí en unidades con el mismo valor de los lingotes de oro. Estos proveedores en competencia emiten un tipo de moneda independiente.

Los que defienden este medio de pago afirman que la moneda digital de oro ofrece un sistema monetario mundial verdaderamente global, sin fronteras, e independiente a las variaciones del tipo de cambio o de la manipulación política. El oro, plata y platino tienen códigos internacionales que los reconocen como divisas. Asimismo, afirman que sus reservas están protegidas contra la inflación, devaluación u otros riesgos económicos. Sin embargo, este medio de pago también cuenta con riesgos asociados como la seguridad en los datos o el lavado de activos.

Dado que los proveedores de monedas digitales no son bancos ni entidades financieras, no operan bajo la misma regulación. Es por ello por lo que, en un intento de autorregulación, en el año 2002 se funda la Asociación Global de Divisas Digitales (GDCA), una organización sin fines de lucro que reúne a los operadores de divisas en línea, intercambiadores, comerciantes y usuarios cuyo objetivo es según Wikipedia (sf.): “fomentar los intereses de la industria en su conjunto y ayudar a combatir el fraude y otras actividades ilegales, arbitrar disputas y actuar como agente de depósito cuándo y dónde se requiera”.

Varias compañías miembros de la Asociación tuvieron éxito y otras tantas no, entre las que podemos mencionar:

➤ E-Gold

Creado en 1996, este sistema de pago no operaba con ningún tipo de moneda sino con oro puro. Aunque fue uno de los pioneros en el procesamiento de pagos por internet pues fue el primer sistema de moneda digital y el primer proveedor de servicios de pago sin tarjeta de crédito, era inseguro y altamente vulnerable a los ataques como el robo de identidad y fraude de cheques. Su fracaso se debió en gran parte a su incapacidad para proporcionar un sistema fiable para los usuarios. Es así como, en el año 2007, el gobierno de Estados Unidos cerró varios intercambios acusando a E-gold de lavado de activos y de operar sin licencia para transmitir dinero. A pesar de ello, la compañía colaboró con la fiscalía para supervisar y mejorar el control de las transacciones; sin embargo, no pudo reactivar la moneda por

su declaración de culpabilidad a los cargos, acordado con el Gobierno de Estados Unidos.

➤ E-Bullion

Otras empresas competidoras como E-Bullion fracasaron en el mismo intento, principalmente por no obtener la licencia de transmisor de dinero. El cierre de E-Bullion alrededor del año 2008 además, fue una consecuencia del asesinato de la cofundadora, cuyo autor intelectual (su esposo) espera una sentencia de muerte, motivo por el cual el Gobierno confiscó todos los bienes y cerró la empresa.

➤ Pecunix

Fundada en el 2002, era una moneda electrónica en donde las cuentas tenían saldos en gramos de oro. Los lingotes que respaldaban las cuentas se almacenaban en Suiza, pero en 2008 los directores cambiaron la ubicación y no la revelaron. Posteriormente informaron que realizarían un reemplazo de su sistema por un nuevo código inhabilitando el inicio de sesión en su web a comienzos del 2015, de esta manera ningún usuario podía ingresar a sus cuentas. El acceso nunca fue restaurado y la nueva empresa asociada nunca llegó a existir. Todos los titulares de cuenta perdieron sus fondos.

Seguridad en los datos y en la información

La seguridad de una cuenta de moneda digital depende de la seguridad del emisor y de la seguridad de la computadora del titular de la cuenta. Las empresas emisoras de moneda digital cuentan con expertos para asegurar la protección de sus

sistemas, por lo que los ataques más comunes se realizan directamente a las computadoras de los titulares, a través de spam malicioso, *pishing* y otros métodos. El principal inconveniente presentado con estas y otras empresas emisoras de moneda digital de oro es que, en su mayoría, no revelan la cantidad de lingotes almacenados o no permiten auditorías, lo que hace suponer que no cuentan con el 100% de las reservas que se solicita. En ese sentido se plantea la preocupación de si la moneda que ofrecen es totalmente virtual y no está respaldada por el oro que indican.

2.3.9 Caso especial BITCOIN: Moneda digital vigente en 2017

En el transcurso de la investigación hemos ubicado monedas digitales a lo largo del tiempo que comenzaron como una novedad y luego fracasaron por diversos motivos, tal es el caso de E-Gold, su competencia E-Bullion, entre otras, todas ellas respaldadas por reservas de oro.

Roman (2014) mencionaba que la moneda digital en la actualidad en crecimiento es la denominada Bitcoin y que esta moneda digital o virtual no era propiamente dinero electrónico. Sin embargo, vale la pena mencionarla por la manera en que podría revolucionar el comercio electrónico en un futuro, si continúa el crecimiento presentado hasta ahora.

Para diferenciar el Bitcoin de dinero electrónico, Rotman (2014) menciona que el dinero electrónico es un sistema que está respaldado por dinero fiduciario, siendo la moneda fiduciaria la que es emitida y respaldada por una autoridad central y regulada en su uso.

Debido al auge y al alcance que está logrando, actualmente algunos bancos y entidades financieras en Estados Unidos están experimentando formas de transaccionar con Bitcoin de manera que pueda ser introducido en el mercado financiero a través de regulaciones que deberían conseguir como BitLicence, la cual entró en vigor en agosto de 2015.

Cannucciari (2016) informa: Los creadores e impulsores del Bitcoin iniciales son los principales detractores de esta regulación, pues indican que precisamente crearon el Bitcoin para eliminar el uso de intermediarios y de reglamentaciones por parte de entidades gubernamentales, con lo cual solo el usuario tendría el poder en sus manos y la total libertad para realizar transacciones. Con el ingreso de los bancos y financieras para transaccionar con Bitcoin será muy probable que éste se convierta en dinero electrónico (fiduciario), al estar respaldado por bancos centrales; aunque el escenario esté muy lejos aún ya que, hasta el momento de la investigación, ningún país lo ha aceptado como moneda legal.

¿Qué es el Bitcoin?

El Bitcoin (signo **₿**; abr.BTC, XBT) es una moneda virtual la cual según Rotman (2014, p.1) “es un tipo de dinero digital no regulado que emiten y habitualmente controlan sus creadores, y que se utiliza y acepta entre los miembros de una comunidad específica”. Creado en 2009 por Satoshi Nakamoto (se cree que es un seudónimo) como una alternativa al dinero fiduciario, los bitcoins no se imprimen en papel moneda, sino que se obtienen a través de un proceso denominado “minería”. Los mineros son personas desarrolladoras de software que extraen los archivos digitales, códigos o cadenas de bloques, el bitcoin no es otra cosa que un código encriptado.

¿Cómo adquiero Bitcoin?

Roman (2014) manifiesta que el proceso de obtención de un bitcoin es distinto si es un “minero” o usuario tradicional. Un minero genera bitcoins en un software que mantiene un código abierto, en el cual se resuelven cálculos matemáticos complejos para extraer más bitcoins, todos los bitcoins obtenidos en un período establecido forman parte de “bloques”. Los mineros validan estas operaciones y los incluyen en una cadena que compiten entre sí para resolver cálculos matemáticos. Cada vez que el sistema encuentra una solución que valida estos bloques, el minero recibe 25 bitcoins. Si es un usuario tradicional la manera como se puede obtener bitcoins es a través de las operaciones de cambio, donde el dinero fiduciario se convierte a bitcoins y viceversa y se almacena en un “monedero” de bitcoins.

¿Cómo se usa el Bitcoin?

Una vez obtenidos los bitcoins, sea a través de la minería o por operaciones de cambio, se generan direcciones criptográficas únicas las cuales pueden ser transferidas de un usuario A hacia un usuario B.

Para realizar transferencias de bitcoins se requiere: una dirección BTC y una clave privada. La dirección BTC es generada por el monedero y contiene secuencia de letras y números; la clave privada es una contraseña que el usuario introduce al confirmar la transacción. Luego del ingreso de la transacción, la cantidad de bitcoin requerida será transferida a la otra persona previa verificación de los mineros.

¿Cuál es el precio del Bitcoin y quiénes lo aceptan?

El valor del Bitcoin lo determina la oferta, la demanda y la confianza que depositan los usuarios en esta moneda. En su fecha de creación (2009) no tenía valor y los usuarios que lo conocían únicamente los intercambiaban como modo de prueba. El precio se instituyó básicamente cuando en el año 2010 el usuario “laszlo” hizo la primera compra utilizando bitcoins donde, luego de verificar que era factible adquirir productos, el precio fue incrementándose, aunque a pequeña escala; en aquel año el Bitcoin pasó de valer menos de \$0.01 a \$1.00 hacia abril de 2011. En los años siguientes el precio del Bitcoin fue aumentando exponencialmente debido a las especulaciones y entre los años 2012 y 2013 la crisis de la deuda de Chipre pudo haber contribuido al alza, sin embargo, tampoco estuvo exento de caídas. Uno de los grandes retrocesos en su valor tuvo como origen la pérdida de aproximadamente 744,000 bitcoins (al cambio de aquella fecha unos USD\$350 millones) a comienzos del año 2014 por parte de la empresa Mt. Gox la cual afirmó que se debía a dificultades técnicas (posible hackeo), donde los usuarios perdieron lo que habían ganado sin posibilidad de recuperar la inversión, esto a su vez originó una pérdida de confianza. En los primeros meses de 2017 el bitcoin superó el precio de una onza de oro (aprox. USD\$1,291), luego en mayo llegó a USD\$2,000 por primera vez y en agosto superó los USD\$4,000.

La figura nro. 3 presenta la evolución en el precio del Bitcoin desde la creación del primer bloque hasta mayo de 2017. En esta figura se puede apreciar el rápido y desmedido crecimiento que tiene esta moneda virtual.



Figura 3
Evolución del precio del Bitcoin. Vela, A. (25 de mayo de 2017). Evolución del Precio del Bitcoin #Infografía #Infographic [Mensaje de un Blog]. Recuperado de <https://ticsyformacion.com/2017/05/25/evolucion-del-precio-del-bitcoin-infografia-infographic-2/>

A lo largo de la historia del bitcoin fueron varias las organizaciones, fundaciones y otras entidades que comenzaron a aceptar o denegar bitcoins. La figura nro. 4 destaca entre ellas a:

Año	País o Entidad	Comentario
2011	Wikileaks	Acepta donaciones
2012	Wordpress	Acepta pago con bitcoins para la creación de páginas web
2013	Internet Archive	Biblioteca digital que acepta donaciones
	Tailandia	El Departamento de Administración y Política de cambios declaró que bitcoin carece de marcos legales y sería ilegal, lo que prohibió el comercio en el país
	EEUU, Texas	Un juez dictamina que el bitcoin es una moneda o una forma de dinero y que está sujeto a jurisdicción del Estado.
	Alemania, Ministerio de Hacienda	Incluye al bitcoin bajo el término "unidad de cuenta"
	FBI, EEUU	Se incauta 26,000 BTC aproximadamente del sitio web Silk Road por presuntamente ser un sitio de contrabando
	Canadá	Dos compañías, Robocoin y Bitcoiniacs lanzaron el primer cajero bitcoin del mundo. Permite a los usuarios vender o comprar la moneda en una cafetería
	Chipre, Universidad de Nicosia	Acepta bitcoins como pago de matrículas
	China	Casa de cambios China BTC superó a Mt. Gox y a Bitstamp y se convirtió en la mayor casa de intercambio.
	China	Prohíbe el uso del bitcoin, indicando que no son una moneda
2014	EEUU, Las Vegas	Casinos The D Las Vegas y Golden Gate Hotel & Casino anunciaron que empezarían a aceptar bitcoins
	Bitpay	Este proveedor de servicios de pago se convirtió en el patrocinador del St. Petersburg Bowl mediante acuerdo de dos años. Se aceptó bitcoins para las ventas de las entradas.
	Newegg y Dell	Proveedores de computadoras y otros servicios comenzaron a aceptar bitcoins
	Microsoft	Aceptó pago de bitcoins por compras de juegos de Xbox y aplicaciones de Windows
2015	Barclays	Empresa de servicios financieros anunció que se convertiría en el primer banco comercial británico en aceptar bitcoins. En abril de 2016 se asoció con el startup Circle (aplicación de pagos móviles)
2016	Japón	El Gabinete reconoció que bitcoin es una moneda virtual que tiene una función similar al dinero real
	Sudáfrica	Bidorbuy, el mayor mercado en línea, lanzó pagos en bitcoins
	Steam	Esta plataforma de distribución digital (videojuegos y material multimedia) comenzó a aceptar bitcoins como medio de pago
	Argentina	Uber comenzó a aceptar bitcoins después que el Gobierno bloqueara el acceso a tarjetas de crédito a través de este aplicativo
	Bitfinex	Casa de cambios fue hackeada y se robaron aproximadamente 120,000 BTC (al cambio unos USD\$60 millones)
	Suiza	Los Ferrocarriles Federales actualizaron todas sus máquinas automáticas de venta para poder comprar billetes de tren con bitcoins desde el teléfono móvil
2017	Japón	Aprobó ley para aceptar bitcoins como método de pago legal (normas de identidad del cliente y anti-lavado de activos)
	Rusia	Anunció que legalizará el uso de criptomonedas como el bitcoin
	Noruega	El Banco en línea más grande, Skandiabanken, integra cuentas bitcoin

Figura 4

Algunos datos del bitcoin. Elaboración propia con conceptos recuperados de https://es.wikipedia.org/wiki/Historia_del_bitcoin

Cantidad máxima de emisión de Bitcoins

ElBitcoin.org (2012) confirma que se tiene un límite a la producción del bitcoin de 21 millones. No está definido por ningún valor externo, sino que este monto se ha colocado arbitrariamente. Cuando se llegue a este punto el bitcoin no dejará de ser distribuido, ya que cada bitcoin puede dividirse hasta el octavo decimal, quiere decir que no es necesario comprar una unidad de bitcoin, sino que se puede realizar compras por menores valores. Indica que probablemente en un futuro si fuera necesario, las unidades podrían llamarse microbitcoins, nanobitcoins, etc.

Se coloca un límite para tratar de darle valor y de cierta forma una rigidez que es fuente de confianza para los inversores.

2.3.10 Dinero electrónico en dispositivos móviles

Como hemos visto a lo largo de la investigación, el dinero electrónico es el valor monetario que se almacena en un soporte electrónico, que a su vez puede asumir distintas modalidades según la preferencia.

La tecnología avanza a grandes pasos, ahora no sólo podemos realizar pagos con las tarjetas de crédito, débito y prepago, sino que también se pueden realizar pagos a través de dispositivos móviles utilizando un celular. Para ello previamente se debe descargar una aplicación mediante la cual podemos comenzar a realizar los pagos y el celular debe ser uno de gama media tipo IOS o Android. Las aplicaciones para pagos móviles se clasifican según:

La tecnología utilizada

- **NFC:** siglas de Near field communication o comunicación de campo cercano es una tecnología de comunicación inalámbrica que permite el intercambio entre dos dispositivos. Es utilizada principalmente por empresas para realizar compras de bienes y servicios y, al igual que el bluetooth, se puede realizar transferencias de archivos de un teléfono a otro, o realizar compras utilizando el smartphone como medio de pago ya que se puede comunicar con el punto de venta y de esta manera autorizar la transacción. Su radio de acción abarca de 10 a 15 cm del dispositivo con el que interactúa. Esta tecnología también puede aplicarse en la sincronización entre smartphone con dispositivos inalámbricos, como auriculares o altavoces. La figura nro. 5 muestra la manera en que funciona la tecnología NFC colocando un teléfono móvil sobre el dispositivo autorizado para el cobro:



Figura 5

Pago con tecnología NFC. Recuperado de http://www.silicon.es/llegan-espana-las-pulseras-contactless-que-permiten-pagar-67790?inf_by=59b0b852681db805198b4a2d

- **Contactless:** más conocido como “pago sin contacto” utiliza tecnología NFC que permite la comunicación entre un chip y un lector y permite pagar

una compra mediante un sistema de identificación incorporado en tarjetas de crédito, débito, llaveros, tarjetas inteligentes, teléfonos móviles, brazaletes u otros dispositivos, El chip y la antena permiten realizar el pago de una transacción acercando el dispositivo a un lector del terminal punto de venta, de tal manera que ya no es necesaria la lectura de banda magnética. En la figura nro. 6 se muestra un brazalete con tecnología contactless que se acerca al dispositivo autorizado para el cobro:



Figura 6

Pago Contactless a través de brazalete. Recuperado de http://www.silicon.es/llegan-espana-las-pulseras-contactless-que-permiten-pagar-67790?inf_by=59b0b852681db805198b4a2d

- **In App:** el comprador y el vendedor cuentan con un dispositivo móvil conectado a la red que valida la operación. Una de las formas de cerrar la operación es cuando se genera un código de pago en el móvil, que el comercio escaneará para aceptar la transacción. También son conocidos los pagos que puede realizar el usuario desde dentro de una aplicación, sin necesidad de utilizar el navegador. La figura nro. 7 muestra el código QR que se generó en la compra de boletos para el cine:



Figura 7

Pago boleto de cine desde app y generación de código QR. Recuperado de http://www.imgur.org/user/mauricioarana/213962547/1157307755043213752_213962547

- **MPOS:** siglas de *Mobil Point of sale*, en estas operaciones el vendedor, a través de una plataforma de pagos y utilizando un teléfono celular o ipad adaptados con un dispositivo, puede realizar cargos directamente en la tarjeta del comprador. En la figura nro. 8 se puede apreciar el cobro que se realiza a través del MPOS en una tarjeta plástica con banda magnética:



Figura 8

Pago a través de MPOS. Recuperado de <https://mobileecosystemforum.com/2015/10/14/mpos-at-the-intersection-of-payments-customer-service-and-consumer-engagement/>

El tipo de transacción

Tanta (2013) menciona en su blog los siguientes tipos de transacciones:

- **B2C (Business to Consumer):** son operaciones entre un consumidor y un comercio.
- **P2P (Peer to peer):** son operaciones entre dos particulares.

Posteriormente, el artículo de Rodríguez (2014) adiciona estos conceptos y modalidades:

- **P2P (person to person o persona a persona):** se le conoce también como transferencia de dinero móvil o remesas móviles.
- **P2B (person to business o persona a empresa):** corresponde al pago de facturas, bienes y servicios.
- **B2P (business to person o empresa a persona):** es lo opuesto de lo anterior, y corresponde al pago de salarios o bienes entregados, también se le denomina comercio móvil o m-commerce.
- **G2P (government to person o gobierno a persona):** es cuando un organismo estatal realiza un pago como por ejemplo un sueldo o transferencias sociales hacia una persona.

2.3.10.1 Pagos con teléfonos celulares

En el año 2001 Santomá mencionaba la posibilidad del desarrollo de pagos a través de la telefonía móvil y de cómo este sistema podría ser incluso más seguro que el tradicional. Para el año 2004 el mismo Santomá daba cuenta de las iniciativas que habían aparecido respecto al desarrollo de esta herramienta de pago. Aquel momento el pago a través del celular se podía realizar mediante prepago, tarjeta de crédito

o débito, cuenta bancaria o facturado en el recibo mensual del consumo del celular.

Una de las ventajas fue que, en este medio de pago, no se necesitaba brindar los datos personales sensibles, como el número de la tarjeta de crédito. Sin embargo, aún no se contaba con una adecuada penetración por algunos temas pendientes de resolver como la seguridad transmitiendo datos, protección legal al consumidor y aceptación como un medio de pago fiable, además de educación al consumidor y la tecnología que debían implementar los comercios para la recepción o proceso de los pagos.

Millan (2003) sostiene que el sistema de pago por celular funciona con todo tipo de equipo de cualquier operador de telefonía; podría decirse que la facilidad que tuvo para implementarse tecnológicamente fue que el celular ya existía y se manejaba con SMS, además de poseer sus propias tarjetas prepago. Referente a la manera de verificar o autenticar las transacciones se contaba con dos mecanismos: el primero fue implementado por Mobipay a través de USSD (siglas en inglés para Servicio Suplementado de Datos no Estructurado) por mensajes de texto cortos y la otra iniciada por Paybox y CaixaMóvil que consistía en realizar llamadas de voz automatizadas para autorizar la operación o mensajes de texto cortos para confirmarlas.

De estas dos alternativas la más utilizada fue la de Mobipay (empresa fundada en 2001) a través de los USSD; esta empresa española contaba con el apoyo de los principales operadores de telecomunicaciones,

entidades financieras y sociedades de compensación de medios de pago. Su principal objetivo fue el de crear un estándar tecnológico de activación para que el usuario pagara independientemente del soporte que utilizara. Sin embargo y pese a ser el pionero con el pago a través del móvil, Mobipay dejó de funcionar en el año 2009 probablemente por no saber adaptarse al mercado y a los cambios, o posiblemente porque la demanda no era la esperada y los que respaldaban este proyecto no quisieron esperar.

Según información de Infobip (2017), el USSD es un protocolo para enviar datos a través de códigos similares a los SMS que permite a los usuarios acceder a servicios de confirmación y consultas por medio de una marcación de código; para ello, el usuario registra el código iniciado por (*) para poder ingresar al menú ofrecido por la empresa. La figura nro. 9 ilustra la pantalla de un teléfono celular donde a través de los códigos ingresados, se puede acceder al menú USSD para realizar algunas operaciones:



Figura 9
Ejemplo marcación de mensaje USSD. Recuperado de
<https://www.infobip.com/es/blog/que-sabes-de-ussd>

Inga (2012) menciona que el dinero electrónico en el celular puede utilizarse de dos maneras:

- Como canal de acceso a internet, ingresando a las plataformas de pago web de las entidades financieras.
- Como soporte electrónico para realizar transacciones de pagos, abonos mediante una cuenta (bancaria o no) y a través del uso de diversas tecnologías (mensaje de texto SMS, USSD, etc.).

2.3.10.2 Pagos móviles a nivel mundial

Computing (2016). Según un estudio realizado por GFT (empresa especialista en transformación digital del sector financiero), las soluciones de pagos móviles son cada vez más importantes a nivel internacional, con pioneros emergiendo en Asia (China) y algunas regiones de África (Kenia), donde la principal característica es que son muy pocas las personas que tienen una cuenta bancaria o acceso a algún tipo de servicio financiero. En Europa, los vanguardistas en innovación de pagos móviles son Reino Unido, Italia y España, aun cuando en Alemania hace falta un cambio de mentalidad de parte de los consumidores.

Los pagos móviles a nivel mundial donde mayor acogida y casos de éxito se han logrado son:

M-Pesa, caso de éxito en Kenia

BBVA Api_Market (2016). Con origen en Kenia, es el único caso donde el uso del teléfono móvil para el pago de mercancías o producto ha tenido un éxito masivo. M-Pesa proviene de M (móvil) y Pesa (que significa dinero en idioma swahili) el cual es un producto de telefonía móvil de la empresa Safaricom, filial de Vodafone en este país.

Wikipedia (s.f.). M-Pesa se inició el año 2003 como un servicio que permitía a los beneficiarios de créditos recibir el dinero y pagar los préstamos a través de la red de revendedores de recargas móviles de Safaricom, con el fin de reducir costos para las entidades de microfinanzas y de esta manera pudieran bajar las tasas de sus préstamos, haciéndolas más competitivas. Una vez que el servicio entró en vigor, los clientes utilizaron este medio para otros usos alternativos, por lo cual M-Pesa tuvo que redefinirse colocando un servicio diferente: enviar remesas y el uso como medio de pago.

BBVA Innovation Center (2015). M-Pesa no puede mencionarse como un servicio bancario, pues no está asociada a ninguna institución financiera ni facultada a captar depósitos como los bancos; sin embargo, su éxito se debe a que este sistema permite la bancarización de la población sabiendo aprovechar el acceso a los móviles entre todas las capas sociales y que su alcance abarca un amplio espectro educativo. A través de una aplicación (app) muy sencilla que funciona en cualquier teléfono (aún en los básicos), se orientó para poder hacer del móvil una billetera electrónica, mediante la cual se pueden realizar

cobros y pagos. Con M-Pesa se puede: ingresar dinero a su cuenta, disponer de él en cajeros automáticos y en una red de agentes (pequeños comercios y negocios los que también salen beneficiados al atraer mayor cantidad de personas); transferir dinero a otros usuarios M-Pesa o a terceros y pagar facturas o recargar el celular.

BBVA Api_Market (2016). Este caso es muy importante de destacar porque contribuye activamente a la bancarización de una sociedad, buscando incluir a las personas en el círculo financiero a través de costos reducidos y funcionando como una alternativa a las entidades financieras, convirtiéndose en un referente para los demás países de África. Gracias a estos medios de pago, casi el 60% de la población de Kenia utiliza el móvil para realizar pagos y cobros.

China, evolución de los pagos móviles

Según los expertos, China es considerado el país ejemplar para describir el comportamiento evolutivo de los pagos móviles a nivel mundial. De alguna forma se logra anticipar a la evolución de los hábitos de consumo en pagos móviles de tal manera que el crecimiento que tiene es similar al crecimiento en el mundo.

Esta evolución podría deberse a que China tiene algunas singularidades que la hacen más propensa al éxito en esta nueva forma de pago. Por mencionar algunas: en China existe una relevancia muy grande del dispositivo móvil respecto a otros aparatos electrónicos; no existe una forma de pago tradicional lo cual los hace adoptar este medio con mayor rapidez pues no hay viejos hábitos que abandonar y

la otra singularidad es la fortaleza y grado de penetración del comercio electrónico Alibabá con su plataforma de pago Alipay.

Distefano (2017) da cuenta que el pago por móvil está tan evolucionado que es casi una norma utilizarlo. Una de las opciones que se ha desarrollado es a través de un código QR llamado WeChat Pay. Cuando el usuario se suscribe a este servicio recibe un código que lo identifica el cual se asocia a la cuenta del banco que se posea. Cada comercio escanea este código desde su propio smartphone, entonces no hay la necesidad de utilizar un lector de tarjetas. La otra opción es con Alipay (similar a Paypal) y que pertenece a Alibaba, utiliza una app (Smartpay) que convierte al celular en una billetera virtual.

Según lo indicado por García-Ovies (2017, párr..9-10):

En China, la transición hacia el pago con smartphone ha sido muy directa. Y es que el 96% de los chinos tiene teléfono móvil, pero casi el 80% carece de tarjeta de crédito. En Estados Unidos, por ejemplo, 7 de cada 10 ciudadanos sí disponen de tarjeta.

Esta ausencia del ‘plástico’ a la hora de pagar invita a los comercios y a los consumidores a apostar por un sistema de pago que no les supone mayor esfuerzo que instalar una aplicación en un dispositivo que ya disponen.

La figura nro.10 presenta la evolución de los pagos móviles a nivel mundial desde el año 2001 al año 2016, donde se puede apreciar una mayor penetración en África:

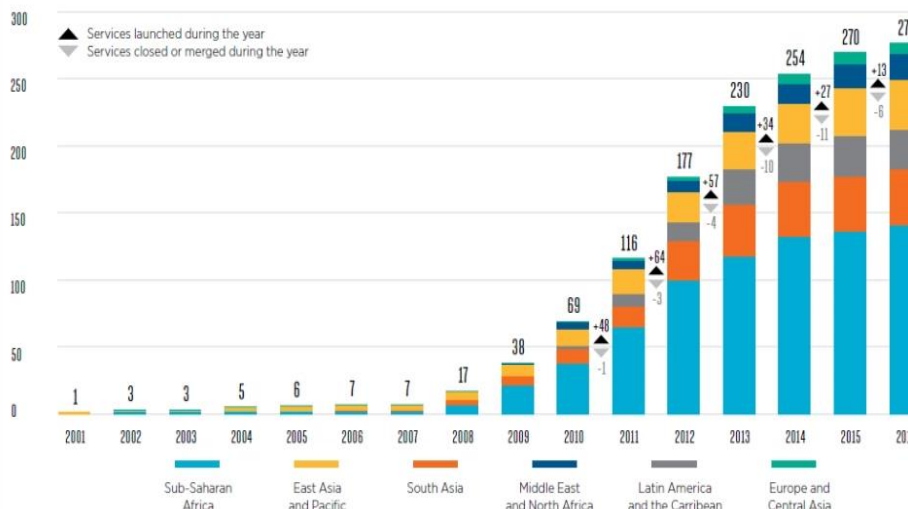


Figura 10

Evolución de los pagos móviles a nivel mundial (2001 al 2016). Recuperado de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/71310/308%20Jos%C3%A9%20Antonio%20Perez%20-%20Dinero%20Electr%C3%B3nico%20en%20el%20Per%C3%BA.%20Estrategias%20y%20riesgos%20%28A203%2010.08.2017%2011.30%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

2.3.11 Dinero electrónico en el Perú

El dinero electrónico en el Perú comienza a concebirse como una alternativa viable debido al incremento en la economía del país hacia el año 2012 y de la alta penetración de la telefonía móvil. En este año había empresas interesadas (bancos, telecomunicaciones y otras) en manejar dinero electrónico; sin embargo, solamente los bancos estaban facultados y autorizados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS) para su emisión. Con el fin de promover la inclusión de más operadores al sistema y una libre y sana competencia es que se comenzó a gestar el proyecto de ley que buscaba reglamentar la emisión de dinero electrónico y determinar la creación de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDe) que estarían supervisadas por la SBS. Este proyecto de ley promovía el uso de teléfonos móviles como

monederos o billeteras electrónicas para que las personas pudieran transferir dinero instantáneamente y fue aprobado por el Congreso el 31 de octubre de 2012.

En esos tiempos de cambios y avance tecnológico algunos bancos y empresas implementaron el dinero electrónico: Scotiabank lanzó su billetera electrónica en el 2012; Banco de Crédito a través del proyecto Wanda (en alianza con Mastercard y Telefónica) que tuvo que ser replanteada por temas comerciales; Interbank, con su tarjeta prepago Latodo para compras en establecimientos y retiros en cajeros automáticos; la empresa Metapago con una billetera móvil Monet para remesas entre personas, por citar algunos.

El sistema financiero en Perú cuenta con un marco regulatorio que promueve y favorece la creación de nuevas ofertas, canales o la innovación de los productos tradicionales, por ello y aprovechando el contexto, el 17 de enero de 2013 se promulga la Ley N° 29985 “Ley que regula las características básicas del dinero electrónico” como instrumento de inclusión financiera, brindando de esta manera un marco legal para el desarrollo de este importante mecanismo que facilitaría el acceso a la población al sistema financiero.

Luego de promulgada esta Ley y, una vez definidos los conceptos de dinero electrónico, la conversión del dinero físico o virtual solamente se realizaría por una empresa autorizada por la SBS. Con este saldo convertido, el cliente podrá efectuar pagos o transferencias a otras personas utilizando su teléfono celular u otro dispositivo. Se decide aprovechar la masiva difusión del uso del teléfono celular para realizar transferencias de dinero por medio de mensajes de texto,

ya que, para aquellos sectores atendidos por el sistema financiero, este mecanismo constituiría un medio de pago rápido, seguro y de bajo costo.

En la Tabla 1 se puede apreciar la cantidad de líneas móviles por operador desde el año 2012 a junio del 2017:

Tabla N° 1.
Líneas en servicio por empresa – Indicadores del servicio móvil

Empresa	2012	2013	2014	2015	2016	Jun-17
Claro	12,880,912	11,855,181	12,498,250	12,084,005	12,312,758	12,293,496
Entel	1,627,526	1,527,264	1,737,115	3,078,863	4,846,671	5,750,007
Movistar	14,861,964	16,571,403	17,318,798	17,841,861	16,787,153	15,460,036
Viettel			322,826	1,231,081	3,714,832	4,351,670
Virgin Mobile					58,283	89,139
Líneas Móviles (Total Perú)	29,370,402	29,953,848	31,876,989	34,235,810	37,719,697	37,944,348

Nota: Recuperado de <https://www.osiptel.gob.pe/documentos/2-indicadores-del-servicio-movil>

Las figuras nro. 11 y 12 grafican el crecimiento de esta misma cantidad de líneas y la asignación por operador:

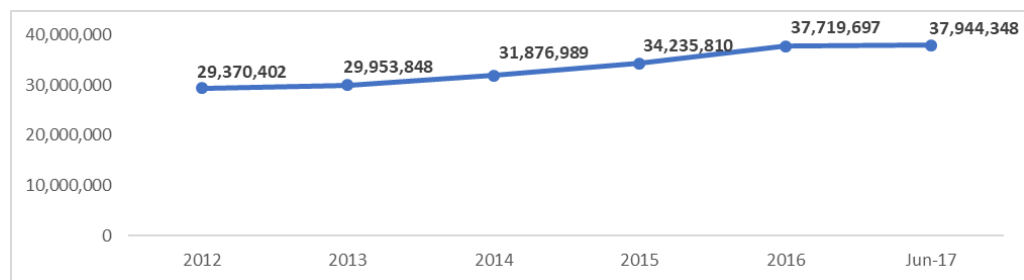


Figura 11
Líneas móviles (Total Perú). Elaboración propia con datos de OSIPTEL

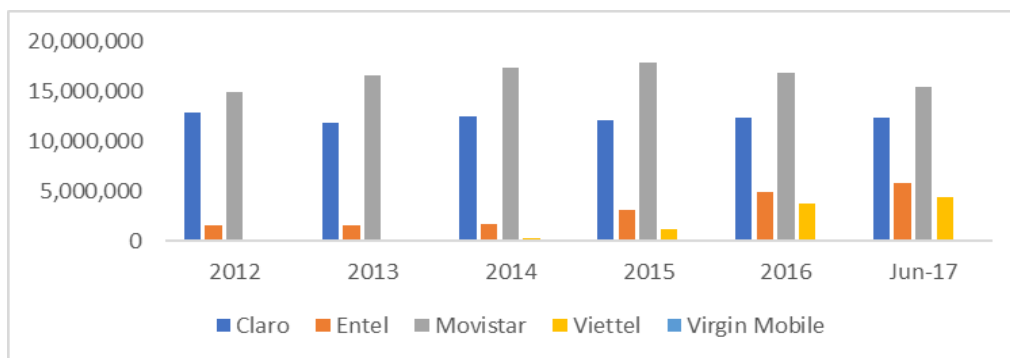


Figura 12
Indicadores del servicio móvil – líneas por empresa. Elaboración propia con datos de OSIPTEL

Revista Alide (2014) menciona: por aquella época en Perú ya se utilizaban otros medios de pago que involucraban dinero electrónico tales como tarjeta de débito, crédito y prepago. Es por ello por lo que, a diferencia del uso masivo a través del móvil como el caso de M-Pesa en Kenia, en Perú la Ley buscaba que las transferencias de dinero por medio de los teléfonos solo tengan un papel complementario al sistema financiero.

Según indica Lira (2012, párr.6): “A junio 2011 la penetración de celulares en Perú era de 104% habiendo alrededor de 30 millones de líneas a nivel nacional y 16 millones en provincias. En contraparte el nivel de bancarización a nivel nacional bordea el 30%, además el sistema financiero solo tiene presencia (a través de oficinas, cajeros electrónicos y cajeros corresponsales) en el 34% de los distritos del Perú”.

En la figura nro. 13 se observa el número de distritos con presencia de oficinas bancarias, ATM y cajeros corresponsales, de 386 en junio 2006 a 623 distritos en junio 2011 (de un total de 1,835 distritos).

	Jun-06		Jun-11	
	Nº	%	Nº	%
Nº distritos a nivel nacional	1,835	100,00	1,835	100,00
Distritos con presencia del Sistema Financiero (oficina ATM o Cajero Corresponsal)	386	21,04	623	33,95

Figura 13

Número de distritos con acceso a oficinas, ATM y cajeros corresponsales del sistema financiero. Recuperado de

http://www.alide.org/download/publicaciones/li14_inclusion.pdf (p.80)

2.3.11.1 Pagos Digitales Peruanos (PDP): Modelo Perú

La empresa Pagos Digitales Peruanos S.A. (PDP) es una entidad de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) que, junto a empresas del sector financiero, lideraron el proyecto de implementación de un servicio que conducía a la inclusión financiera en el año 2014. Esta iniciativa única a nivel mundial recibió el nombre de Modelo Perú, ya que resalta el esfuerzo de realizar este proyecto congregando a todo el sector financiero del país, sin contar las entidades no reguladas y empresas de telecomunicaciones y cuyo trabajo conjunto motivó a que Perú se convirtiera en el país pionero en este modelo de negocio.

Luego de un riguroso proceso de selección el mismo año se firma un contrato con la empresa Ericsson que sería la encargada de desarrollar la plataforma tecnológica que administre las billeteras electrónicas de todas las empresas involucradas hasta el momento y que pueda interactuar con las distintas empresas de telecomunicaciones que operan en Perú, a esto se le denomina interoperabilidad. Hacia finales

del año 2015 comienza lo que se denomina como “marcha blanca” que es el período de prueba para esta plataforma.

BIM (Billetera Móvil)

Pagos Digitales Peruanos (s.f.). La iniciativa dio lugar a la creación del producto denominado Bim (billetera móvil) lanzado en febrero de 2016, mediante el cual el usuario puede recargar dinero, enviar dinero a otro Bim, realizar retiros de efectivo o hacer una recarga de celular en su primera etapa. En el siguiente paso del proyecto se desarrollará la red para compras en establecimientos, tiendas virtuales, taxis o pagos diversos.

La billetera móvil atenderá básicamente a la población sin acceso a servicios financieros (no bancarizados y sub bancarizados), comprendiendo también a las personas que reciben algún subsidio del Estado (pensión 65, Juntos, Beca18, Cuna más, etc.). Otro público importante de esta iniciativa son las pequeñas empresas minoristas y trabajadores informales. Debido a la poca penetración de los terminales POS en estos comercios, el dinero electrónico es una oportunidad para reducir riesgos y costos de manejar efectivo y mejorar los tiempos de conciliación de las operaciones.

2.3.11.2 Empresas pioneras de dinero electrónico en Perú

Hacia el año 2012 surgieron iniciativas de algunas empresas y bancos que buscaban la manera de introducir al mercado el dinero electrónico, entre los cuales mencionamos:

- **Telefónica, Mastercard y Banco de Crédito**

Telefónica y Mastercard unieron esfuerzos impulsando la inclusión financiera en Perú a través de Wanda, una empresa que brindaba el servicio de billetera móvil y que tuvo como socio al Banco de Crédito, para aprovechar su extensa red de cajeros corresponsales como puntos autorizados para la conversión del dinero electrónico en físico y viceversa. Esta iniciativa constaba de asociar el teléfono celular a una cuenta prepago para que los usuarios pudieran pagar servicios básicos, realizar transferencias, recargar el saldo del celular y comprar en tiendas. Pese a los esfuerzos y alianzas alcanzados, en el año 2014 Telefónica y Mastercard decidieron suspender temporalmente el servicio, con la posibilidad de retomarlo lanzando alguna oferta superior; este cierre aparentemente se originó por no lograr el mercado esperado.

- **Interbank**

En este mismo año (2012) surge la tarjeta Latodo, propiedad de la empresa Servitebca Perú (perteneciente al Grupo Intercop) en alianza con Novopayment Inc., empresa latinoamericana importante en el desarrollo y gestión de programas y servicios prepagados. Con esta tarjeta no es necesario tener una cuenta bancaria y los usuarios podrán disponer de su dinero para realizar compras en establecimientos, retiros de efectivo, transferencia entre tarjetas Latodo, compra de tiempo-aire para llamadas desde su

celular, entre otras. También podrá ser utilizada por instituciones o empresas para el desembolso de microcréditos, pago de planillas y otras operaciones.

- **Scotiabank**

Redacción LR (2013). Este servicio de pago móvil denominado “Billetera Móvil”, es un sistema de pagos que permite realizar transacciones a través del envío de un SMS. Funciona a través del tipo de transacción B2B (de negocio a negocio), que se inserta en la cadena de pagos de comerciantes y sus distribuidores. Esta alianza entre Scotiabank y la empresa cervecera Backus tuvo como primera acción invitar a los comerciantes que trabajan con ellos a conocer las ventajas de la billetera móvil. Trabajan con las principales empresas de telecomunicaciones (Claro, Movistar y Entel) y el uso es simple: el proveedor le envía un mensaje de texto al comerciante avisándole de un cobro; cuando recibe el mensaje, el comerciante responde confirmando el pago solicitado, digita su clave (que cambia con cada operación, tipo token) y entonces se realiza el abono, el cual es instantáneo. Comenzaron en el cono norte de Lima y la idea es avanzar con los demás distritos.

- **Grupo La República – GMoney**

A finales del 2012 la empresa GMoney (del Grupo Editorial La República) estableció 22 puntos o posiciones en el departamento de Lambayeque bajo el esquema P2P (persona a persona) que permite

el envío de remesas como también el intercambio de dinero. Además, utilizó el B2B para realizar la recaudación de la venta del diario La República con sus distribuidores nortños. La particularidad del sistema de GMoney es que no utiliza SMS para realizar las transferencias sino la tecnología USSD y, aunque el mecanismo de uso sea similar, se diferencia del mensaje de texto en que el envío de datos es más rápido, la comunicación no deja ningún tipo de registro y cuenta con un menú sencillo.

- **Monet**

El sistema Monet se desarrolla bajo la empresa Metapago S.A., la cual fue fundada en el año 2009 y su uso se realiza descargando una aplicación (app) con la cual se pueden realizar diversas transacciones como: depositar efectivo, pagar servicios (luz, agua, teléfono, etc.), consultar el saldo, recargar el celular, realizar transferencias a otras cuentas Monet.

En el año 2017 debemos mencionar al BBVA Continental con su aplicación Wallet con la cual probablemente inicie el fin del uso de tarjetas plásticas, dado que la información será cargada en el celular del titular. De esta manera utilizaría la tecnología Contactless mencionada anteriormente; donde, a través de la proximidad del aparato, el usuario podrá realizar consumos o retiros de efectivo.

2.3.11.3 Pasarelas de pago para el dinero electrónico en Perú

Como habíamos mencionado anteriormente, una pasarela de pago es un proceso a través del cual los comercios electrónicos nos permiten realizar una compra utilizando nuestra tarjeta de débito, crédito, prepago o cualquier otra forma de pago desde una página web.

En la actualidad Perú cuenta con las siguientes pasarelas de pago:

- **Visa / Visanet**

Es una de las marcas en servicios financieros más reconocidas a nivel mundial, la cual facilita el comercio global a través de transferencias de valores. Visanet es la red de procesamiento de Visa que provee varias soluciones de servicios entre los cuales se cuentan:

- ✓ Presenciales y Temporales: POS para tiendas físicas y Móvil que se conectan a un smartphone.
- ✓ Virtuales: a través de Visanet Pago Web (ventas a través de la web si el comercio tiene carrito de compras); Visanet Pago Link (ventas a través de la web sin carrito de compra, se le envía un link al comprador); Visanet Telepago (ventas a través de llamada) y Visanet Pago Programado (pagos frecuentes mejorando la recaudación).
- ✓ Móviles: Visanet Pago App (acepta pagos de Visa en aplicativos).

- **Paypal Perú**

Permite realizar compras con una tarjeta de crédito, débito o prepago, sin compartir la información financiera. Otro de sus beneficios es que permite enviar dinero a cualquier persona que posea un correo electrónico.

- **MC Procesos**

Empresa de procesamiento que mantiene convenio con las marcas: Mastercard, Diners, Union Pay, American Express, entre otras, para el proceso de sus transacciones.

- **PagoEfectivo**

Es una plataforma lanzada por el Grupo El Comercio que permite realizar pagos a través de medios virtuales o agentes a nivel nacional. Para personas naturales funciona otorgando un código CIP que puede pagar a través de la web de su banco asociado o en centros de pago autorizados; la otra opción es adquiriendo su tarjeta prepago recargable. Para empresas, facilita la recaudación.

- **PayULatam**

Anteriormente denominada Pagos Online, es una empresa colombiana líder en Latinoamérica que ofrece servicios de pagos por internet. Su uso es similar al de Paypal ya que se debe crear una cuenta de registro donde se ingresen los datos bancarios.

- **Safetypay**

Es una empresa estadounidense que permite la compra de productos o servicios utilizando las cuentas bancarias afiliadas. En este caso cuando se realiza el consumo se debe elegir esta opción e inmediatamente deriva al usuario a la página de su banco.

- **Culqi**

Es una empresa peruana que acepta Visa y Mastercard. Tiene una similitud con la plataforma Stripe (con la cual se reciben pagos similares a las plataformas mencionadas pero que no acepta soles).

2.3.11.4 Dinero Móvil en Perú

Actualmente, son varias las empresas que brindan el servicio de dinero móvil en Perú aparte de bancos y entidades financieras. La figura nro, 14 muestra las que se encuentran vigentes:

PRODUCTO	Tu Dinero Móvil	Efectivo Móvil	aPanda	Monet	BIM
EMPRESA VINCULADA	Movistar / Mastercard	BBVA Continental	Gmoney S.A,	Metapago S.A.	PDP S.A.
MODELO	Operador Móvil	Entidad Financiera	Empresa de Dinero Móvil	Empresa de Dinero Móvil	Asociación
INSCRIPCION	Vía web	Vía web	Por móvil	Vía web	Por móvil
ACCESO	*122#	Opción Banca por Internet	*811#	App	*838#
OPERADOR TELEF.	Movistar	Todos	Movistar / Claro	Movistar / Claro	Todos
OPERADORES	Agentes TDM	Cajeros / Agentes	Agentes	Agentes	Agentes

Figura 14

Dinero Móvil en Perú. Recuperado de

<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/71310/308%20Jos%C3%A9%20Antonio%20Perez%20-%20Dinero%20Electr%C3%B3nico%20en%20el%20Per%C3%BA.%20Estrategias%20y%20riesgos%20%28A203%2010.08.2017%2011.30%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

A nivel de América Latina y El Caribe según Pérez (2017) el contexto regional está definido como se grafica en la figura en el mapa de la figura nro. 15:



Figura 15.

Dinero móvil – contexto regional. Recuperado de
<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/71310/308%20Jos%20C3%A9%20Antonio%20Perez%20-%20Dinero%20Electr%C3%B3nico%20en%20el%20Per%C3%BA.%20Estrategias%20y%20riesgos%20%28A203%2010.08.2017%2011.30%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

2.4 Marco regulatorio del dinero móvil y principios comunes internacionales

La flexibilidad, adaptabilidad a los clientes y la protección de potenciales riesgos, son fundamentales para el éxito del dinero móvil. En base a esta afirmación, se puede señalar que, un aspecto importante y central para el funcionamiento del dinero móvil es la protección al usuario. Esta protección debe ser reglamentada e incluir no sólo el nivel monetario, sino también la reserva de los datos personales y que impidan el uso del dinero electrónico con fines ilegales.

Gómez (2012) da cuenta de una serie de principios comunes en la legislación internacional pese a las diferencias existentes (p.e. la cultura o la legislación); sin embargo, hay ciertas coincidencias que se manifiestan de la siguiente manera:

- **Estructura:** Teniendo en cuenta que la legislación puede variar según el país de origen, la estructura básica se determina en primer lugar, por el ámbito de aplicación legal y marco conceptual básico sobre términos relacionados al dinero electrónico; en segundo lugar, se desarrolla la legislación propia de las entidades emisoras; en tercer lugar, aspectos relacionados al reembolso del dinero físico y, en cuarto lugar, el régimen sancionador.
- **Definiciones:** Generalmente, las definiciones de las distintas disposiciones jurídicas son adoptadas del Banco Central Europeo.
- **Emisores:** Las normativas estudiadas por Gómez (2012) hacen énfasis en el tema, dado que algunas permiten la emisión de dinero electrónico por parte de entidades privadas y otras no.
- **Régimen sancionador:** En todas las legislaciones, las sanciones se encuentran dirigidas a las entidades emisoras y se establecen procedimientos conciliatorios o administrativos como primera opción ante una disputa, y una sanción básica eventualmente.

2.4.1 Emisores de dinero electrónico en Perú y su regulación

El dinero electrónico en Perú puede ser emitido por Bancos, Financieras, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales de Crédito Popular, Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EEDE).

Algunas EEDE funcionaban como tal antes de la promulgación de la Ley; sin embargo, dado que manejarían recursos económicos era necesario reglamentar y proteger los intereses de los ciudadanos.

Abad, Vásquez y Vega (2016) manifiestan que una EEDE puede ser cualquier empresa que cumpla los requisitos establecidos en la Ley 29985 que permite que las empresas de telecomunicaciones, envío de remesas o cualquier otra pueda emitir dinero electrónico; de esta manera la Ley no solo estableció un marco legal para el desarrollo del dinero electrónico como un mecanismo de inclusión financiera sino que también otorgó facultades al Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) para que regule y supervise estos procedimientos de transferencias de fondos, en las que participan una o más entidades, donde al menos una de ellas debe ser una entidad del sistema financiero.

Calderón, Carbajal y Leiva (2014) expresan: El objeto principal de una EEDE es la emisión de dinero electrónico únicamente a personas naturales y en moneda nacional, no pueden conceder créditos y solamente realizarán operaciones relacionadas a su objetivo principal. La restricción respecto a la moneda es para que ayuden al proceso de desdolarización de la economía. Adicionalmente, en el marco normativo de la ley se protegerá integralmente al usuario, para todo efecto la EEDE es la emisora de dinero electrónico circulante el cual es de propiedad del usuario o cliente.

En base a la misma fuente se indica que las obligaciones básicas de una EEDE son:

- Verificar que el nombre del usuario de dinero electrónico coincida con el titular del número de celular registrado.

- Son jurídicamente responsables de la cadena de agentes con los que brindarán el servicio.
- Mantendrán el monto de dinero electrónico en circulación en activos líquidos acorde a las normas que emita la SBS.
- No podrán mantener más del 25% de los fondos en efectivo, que respaldan el dinero electrónico en circulación, en una única entidad financiera.
- Utilizarán los ingresos por intereses y ganancias de capital generados para cubrir posibles pérdidas de capital o de depósitos producto de la quiebra de una institución financiera.

La promulgada Ley menciona que los emisores de dinero electrónico deberán tener una cuenta fideicomiso donde los fondos se encuentren respaldados, para fines de protección de los clientes; estos fondos se incrementan o reducen de acuerdo con las transferencias que realicen los clientes a través de los distintos emisores.

El objetivo de la Ley en Perú según lo mencionado en Gómez (2012, p.92) es: “Hacer frente al escaso acceso de la población a los servicios financieros, que representa un obstáculo al desarrollo económico del país, mediante la utilización de diversos instrumentos electrónicos que provee el desarrollo actual de la tecnología, dentro de los cuales destaca el teléfono móvil”.

Para mantener protegido el sistema financiero y prevenir el lavado de activos se estableció que el monto máximo que un usuario puede realizar es de 1 UIT (Unidad Impositiva Tributaria) que se actualiza cada año (S/. 4,050.00 durante el año 2017)

dado que éste se ha concebido para realizar operaciones de menor cuantía. Estas transacciones también están afectas al Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) pero se encuentra exonerada del IGV, durante el período de tres años.

Según el portal de la SBS, las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico actualmente supervisadas son:

- Empresa Peruana de Soluciones de Dinero Electrónico (Edpyme Credijet).
- Tarjetas Peruanas Prepago (tarjeta La Mágica).
- Servitebca Perú – Grupo InterCorp (tarjeta Latodo y Plata Beneficios).
- Jupiter Technology (en alianza con Movistar lanzaron la tarjeta Tu Dinero Móvil).

2.5 Inclusión financiera

Cuando se habla de inclusión financiera, Inga (2012) se refiere en gran parte a la formalización de transacciones realizadas al margen del sistema financiero, que es importante para el Estado porque permite obtener información sobre actividades económicas, ampliar la base tributaria y de este modo, lograr un mayor nivel de formalidad en la economía del país.

Heimann & al (2009) citado por Calderón et al. (2014) define la inclusión financiera como el “acceso universal y continuo de la población a servicios financieros diversificados, adecuados y formales, así como a la posibilidad de su uso conforme a las necesidades de los usuarios para contribuir a su desarrollo y bienestar”. Por otro lado, CIFI (2009) citado por Calderón et al. (2014) señala una definición más amplia para la inclusión financiera: “es una condición en la cual todas las personas en edad laboral tienen acceso a un conjunto completo de

servicios financieros de calidad que incluyen servicios de pago, ahorros, créditos y seguros”. Sin embargo, para poder acercarnos a la inclusión financiera, es necesario educar a la población a través de diversas herramientas o procesos de capacitación para que puedan mejorar la comprensión de productos, servicios y conceptos financieros y, de esta manera, tomar decisiones informadas, saber dónde buscar ayuda y cualquier otra medida que les permita mejorar su bienestar financiero a corto, mediano y largo plazo.

2.5.1 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): Educación e Inclusión Financiera

En Calderón et al. (2014) se menciona que desde el año 2003, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) identificó que la importancia para el desarrollo del sistema financiero, social y económico era el acceso financiero. Por ello, la SBS asumió la tarea de facilitar y promover la inclusión financiera alineados a la estrategia planteada por el Estado, la cual involucra: por la oferta, regulación a través de normativas para el desarrollo de productos adecuados y también para la transparencia y difusión de la información; por la demanda, la educación financiera, orientación y cultura.

Esta estrategia identifica las necesidades de cultura financiera en diversos aspectos de la sociedad y, según refiere Calderón et al. (2014) son:

- **Regulación**, a través de normativas orientadas a la inclusión financiera, la SBS impulsa el desarrollo de las microfinanzas en Perú. De esta manera, se han aprobado algunas iniciativas como “Reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos y

cajeros corresponsales”, se modificaron normas para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y, se aprobó la Ley sobre Dinero Electrónico.

- **Transparencia de la información**, se fomenta la competencia entre las distintas instituciones financieras brindando información fácil de entender al público sobre las tasas de interés y tarifas.
- **Programas de educación y cultura financiera**, la SBS cuenta con este programa desde el año 2006 con los siguientes objetivos: (i) formar una población mejor informada; (ii) permitir, mediante el uso de cierta metodología, que los docentes y alumnos sean los principales agentes transmisores de la cultura financiera; y (iii) promover un mayor acceso a los servicios financieros lo cual conllevaría a una mayor bancarización y, por tanto, se incrementaría el bienestar de la población.
- **Orientación y cultura financiera**, la SBS realiza campañas informativas a nivel nacional, las cuales brindan herramientas para que el público pueda obtener un mejor desempeño al utilizar los productos o servicios financieros.

En el año 2006 la SBS suscribió un Convenio con el Ministerio de Educación en el cual acordaron la organización de eventos de capacitación en temas de cultura financiera para docentes de educación secundaria. Se estableció el inicio de un plan piloto para Lima y, mediante Resolución Ministerial se aprobó el nuevo Diseño Curricular Nacional que incluye contenidos de Cultura Financiera en la

Educación Secundaria regular. La figura nro. 16 describe en detalle el contenido del Diseño Curricular aprobado por MINEDU:

1° Grado	<ul style="list-style-type: none"> • El Sistema financiero: rol y funcionamiento.
2° Grado	<ul style="list-style-type: none"> • El ahorro en el marco del desarrollo nacional.
3° Grado	<ul style="list-style-type: none"> • El Banco Central de Reserva del Perú. • Medios y medidas de seguridad. Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).
4° Grado	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema financiero nacional. Productos y servicios. • Entidades de Regulación y Supervisión: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y la Superintendencia de Mercado de Valores.
5° Grado	<ul style="list-style-type: none"> • Internacionalización de la producción y las finanzas. • El sistema financiero internacional. Importancia e instituciones representativas. • Fortalecimiento de la economía y las finanzas.

Figura 16
Diseño Curricular MINEDU. Recuperado de
http://www.alide.org/download/publicaciones/li14_inclusion.pdf

Para medir el nivel de conocimiento de la población sobre productos y servicios financieros, en el año 2011 se realizó la Primera Encuesta Financiera (Enfin 2011) en Lima Metropolitana, zona norte (Trujillo y Chiclayo), zona sur (Arequipa y Puno), zona oriente (Iquitos) y zona centro (Huancayo). El objetivo de la encuesta fue establecer una línea de base sobre la cual se deberían aplicar los planes de acción prioritarios para la SBS.

La encuesta se enfocó en seis grupos poblacionales: estudiantes, dependientes solteros, dependientes casados, independientes, pensionables y pensionistas. Este grupo estuvo conformado por 2,254 personas, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 2.1%. Los resultados revelaron que, respecto a planificación financiera, un 35.4% de los encuestados realizaba algún tipo de ahorro dentro del hogar, lo que quería decir que no utilizaban el sistema financiero, mientras que un

30% hacía depósitos en una entidad financiera. Se evidenció también que 7 de cada 100 encuestados preferían ahorrar en juntas y un 23.3% declaró no tener ningún tipo de ahorro.

2.5.2 Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Perú (ENIF)

Conscientes de que las políticas de inclusión financiera son importantes promotoras de la inclusión social y el desarrollo, el Estado Peruano asumió el compromiso para establecer los lineamientos necesarios que permitirían asegurar la continuidad del crecimiento presentado hasta el momento.

Para ello, en septiembre de 2012 el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) convocó al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para conformar un equipo de trabajo encargado del diseño de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera; posteriormente, se convocó al Banco Central de Reserva de Perú (BCRP), Banco de la Nación (BN) y al Ministerio de Educación (MINEDU), constituyéndose formalmente la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) en febrero de 2014 con representantes de cada institución. Esta Comisión tiene como objeto principal asegurar el logro de un sistema financiero inclusivo a través de la elaboración de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

La participación que cada una de estas entidades aporta es importante para el desarrollo de esta estrategia y por el trabajo conjunto que representa. De acuerdo con lo indicado en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015):

- **Banco Central de Reserva de Perú**

Fortalece institucionalmente a la Comisión, pues se encarga de velar por la eficacia de la política monetaria y estimula el uso de instrumentos de pago electrónico, este último incluido dentro de los objetivos de la Comisión.

- **SBS**

Promueve la confianza en los usuarios a través de la educación financiera y mecanismos de protección al consumidor.

- **Banco de la Nación**

Mantiene una importante capacidad promotora del acceso y uso de los servicios financieros por su gran nivel de cobertura geográfica.

- **Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social**

Se asegura que la ENIF enmarque bajo el principio orientador de Estado Inclusivo, prioritario para el Gobierno.

- **Ministerio de Educación**

Consolida la institucionalización de las políticas educativas en temas financieros orientados a lograr las capacidades, actitudes y conocimientos de todos los segmentos de la población.

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015, p.3): La ENIF tiene como objetivo “Promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población”. El plan de acción de la ENIF contiene siete líneas de trabajo definidas: Ahorro, Pagos, Financiamiento, Seguros, Protección al

Consumidor, Educación Financiera y Grupos Vulnerables; también especifican las metas de inclusión financiera de Perú para el año 2021, las cuales, a través de indicadores y revisiones periódicas, serán medidas hasta el logro de los objetivos finales. Dentro de las principales metas se encuentran: conseguir mayor profundidad en los mercados financieros, ampliar la cobertura física, mayor uso de medios digitales adecuándolos a las necesidades de la población y lograr un ecosistema confiable y seguro en general (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2015).

La figura nro. 17 señala las líneas de acción contenidas en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera:



Figura 17

Líneas de Acción de la ENIF. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015).
Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

Una de las líneas de acción más importantes está determinada por los Grupos Vulnerables, esta condición está mínimamente relacionada con situación de pobreza y la CMIF (2015) la define como un patrón de privaciones respecto a las necesidades, bienes y servicios que contribuyen a obtener una mejor calidad de

vida. A partir de este concepto se incluyen características de ubicación o asentamiento, acceso a mercado laboral y otras de alto impacto en la exclusión de esta población del mercado laboral: nivel educativo, pertenencia a una etnia, discapacidades, desplazados (sea por violencia o migrantes), etc.

Por lo expuesto, esta población ubicada y reconocida dentro de los Grupos Vulnerables está expuesta a ser la más afectada por las brechas u obstáculos referidos a la inclusión financiera, y debe enfrentar dificultades para acceder a servicios financieros acorde a sus necesidades.

Desde el año 2008 en adelante Perú es reconocido en repetidas oportunidades como el país con el mejor entorno para las microfinanzas y la inclusión financiera, según el ranking anual de *The Economist Intelligence Unit* en el Microscopio Global citado por CMIF (2015). Este liderazgo tiene como sustento la competitividad del mercado, apoyo del Estado con políticas que promueven la inclusión financiera, una eficaz labor regulatoria y de supervisión, además de una contribución al fortalecimiento de los sistemas de protección al consumidor. Pese a lo mencionado, en el informe del año 2014 de este ranking se precisaba que los principales retos para Perú son el de lograr mejoras representativas en educación financiera, incrementar los niveles de bancarización, promover la reducción de los altos costos de las transferencias y transacciones relacionadas a los productos y por último, continuar las políticas regulatorias y de supervisión que permitan y faciliten procesos de innovación para desarrollar nuevos productos inclusivos (CMIF, 2015).

¿Por qué se hizo necesaria una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera?

La CMIF (2015) considera los siguientes motivos por los cuales se hizo necesario el diseño de una estrategia nacional, los que tienen relación con algunas barreras u obstáculos que revisaremos en el transcurso de la investigación:

- La mayoría de la población no se encuentran incluidos. A pesar de los esfuerzos y avances respecto a la bancarización, se han presentado barreras y obstáculos por vencer. La CMIF cita la encuesta realizada por Findex (2014) donde se señala que aproximadamente el 29% de los adultos en Perú posee una cuenta en el sistema financiero.
- Lograr mecanismos que permitan un trabajo conjunto entre los organismos del Estado involucrados en las iniciativas de la inclusión, así como favorecer su continuidad.
- La concentración en el mercado urbano de productos y servicios financieros. En el sector rural aún se presenta insuficiente infraestructura, conectividad reducida o inexistente, altos costos de transacción o insuficiente oferta de productos.
- Existe potencial para el desarrollo de negocios de micro seguros. La oferta actual aún no permite atender a la población de menor ingreso y no se han diseñado productos para el sector.
- Demanda reducida de servicios financieros. Por la desconfianza de las personas en los mercados financieros, los bajos niveles de educación financiera y alta informalidad de la economía.

- Es necesario impulsar procesos de innovación para diseñar nuevos canales y productos. Para favorecer el acceso y uso del sistema financiero, precisamente en sectores donde la oferta no llega.
- Necesidad de articular esfuerzos públicos y privados que permitan levantar información relevante para entender las necesidades de la demanda.
- Potenciar los avances en sistemas de pago. Promover un mayor uso de los medios de pago electrónicos.

2.5.2.1 Pilares de la ENIF

La CMIF (2015) estipula que la estrategia debe enfocarse en tres pilares debidamente identificados según se muestra en la figura nro. 18 los que, sumados, dan como resultado la inclusión financiera:



Figura 18

Pilares de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015). Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

a) Promover mayor **acceso** a mercados financieros, aumentando la cobertura geográfica para llegar a la población desatendida.

De acuerdo con los indicadores de inclusión financiera publicados por la SBS, entre los años 2011 y 2016, el número de puntos de atención del sistema financiero se incrementó en 102,904 entre oficinas, ATM,

y cajeros corresponsales, pasando de 148 a 648 puntos por cada 100,000 habitantes adultos. Este aumento se debe en gran medida a la expansión de cajeros corresponsales, por su cercanía con la población. CMIF (2015, p.41): “la expansión de la cobertura geográfica contribuirá al objetivo de lograr un mayor acceso de la población a servicios financieros, promoviendo así una mayor inclusión financiera en el país”. La figura nro. 19 muestra la evolución en el crecimiento de la cantidad de puntos de acceso desde diciembre 2011 hasta diciembre 2016 por cada 100,000 mil habitantes:

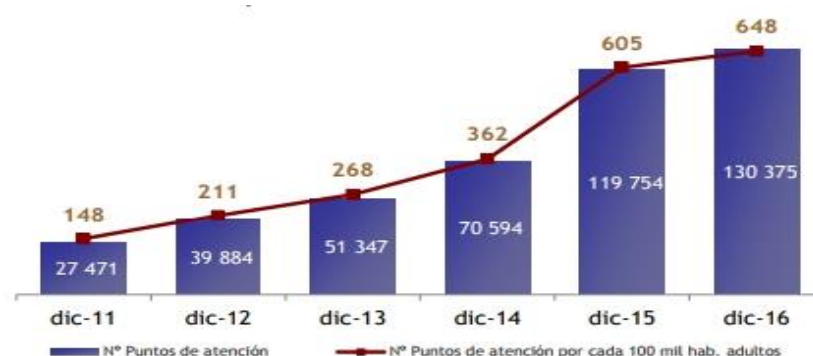


Figura 19
Puntos de atención totales por cada 100 mil habitantes adultos. SBS. Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones (diciembre 2016) Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PLANTILLA-REPORTE-INDICADORES/CIIF-dic2016v2.pdf>

La figura nro. 20 muestra la evolución en la cantidad de oficinas, cajeros automáticos y cajeros (o agentes) corresponsales del Sistema Financiero en el Perú, desde diciembre 2011 hasta diciembre 2016

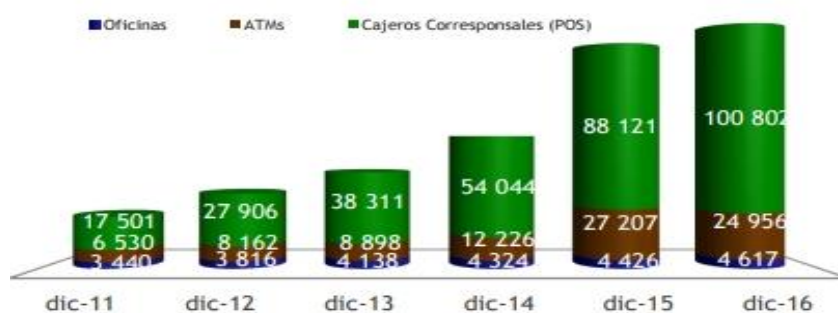


Figura 20
 Número de Oficinas, ATMs y Cajeros Corresponsales del Sistema Financiero Peruano. SBS. Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones (diciembre 2016) Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PLANTILLA-REPORTE-INDICADORES/CIIF-dic2016v2.pdf>

b) Promover mayor uso de servicios, a través de la mejora de productos actuales o creando nuevos que se adapten a las necesidades del sector, así como la profundización de los canales de distribución (productos o servicios acordes a las necesidades y características de la demanda).

c) Aumentar la confianza y conocimiento (traducido en calidad) de los consumidores para una toma de decisiones informadas (usuarios informados y protegidos).

Respecto a estos dos puntos debemos mencionar que Perú implementó esfuerzos públicos para ayudar a lograr una mayor cobertura en el uso de los servicios financieros, como la creación de la CCE (Cámara de Compensación Electrónica), estableciendo normas sobre cuentas para el depósito de los haberes, la aprobación de la Ley 29985 sobre el dinero electrónico, entre otros, pero todavía existe un bajo nivel de uso

de los medios de pago electrónicos aún de aquellos clientes que poseen una cuenta bancaria; en la actualidad, el uso se encuentra concentrado en las tarjetas de débito principalmente en la transacción de retiro de efectivo. Para contrarrestar el poco uso, se aprovechó la penetración de los teléfonos móviles generándose iniciativas como BIM, envío de remesas o recarga de tarjetas prepago. Por el tema de la confianza se entiende que la ausencia de ella se debe a la falta de conocimiento y la dificultad sobre el funcionamiento del sistema financiero, así como la complejidad de términos y procesos.

El reporte semestral de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera – CMIF (período julio a diciembre 2016) presentó el estado de la implementación de la ENIF promoviendo la inclusión financiera. La figura nro. 21 detalla las características de la demanda de los servicios financieros tomando en cuenta los pilares mencionados:

Acceso	41%	Tiene una cuenta de depósito en el Sistema Financiero
	50%	Tiene una cuenta de depósito en Lima y Callao
	14%	Tiene una tarjeta de crédito
Uso	2%	Utiliza su tarjeta de crédito para realizar pagos
	15%	Recibió o envió dinero a través del Sistema Financiero
Calidad	41%	Ha tenido problemas relacionados a cobros indebidos
	27%	Ha tenido problemas de mala atención o falta de información
Transparencia	91%	De los que tomaron préstamos, conocen las condiciones (tasas, comisiones, plazos).
	71%	De los que abrieron cuentas, conocen las condiciones (tasas, comisiones, plazos).

Figura 21

Características de la demanda por servicios financieros (% de encuestados- adultos de 18 a 70 años)

Reporte Semestral de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del Perú – a diciembre 2016. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/EST-MONITOREO-ENIF/20170712_Reporte-dic2016.pdf

2.5.2.2 Educación Financiera

Frente a la evidente falta de cultura financiera de la población se hizo necesario fortalecer el conocimiento básico de conceptos financieros. Por esta razón se dividieron en dos segmentos: los que necesitaban una educación básica (niños y adolescentes), los cuales recibirían este conocimiento en las instituciones educativas y a través de contenidos en la malla curricular; y los que se encuentran fuera de la educación básica (jóvenes y adultos), estaban dispersos, tenían potencial financiero y requerían diversos niveles de intervención para ser alcanzados.

En el documento elaborado por la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015) se menciona que, en el año 2008, el Ministerio de Educación (MINEDU) incorporó la educación financiera en el Diseño Curricular Nacional el cual sería implementado en la educación secundaria. Esta propuesta fue revisada y validada por expertos a través de talleres pedagógicos con economistas y docentes de todos los niveles de educación básica; de esta manera, se logró establecer en el currículo actual un proceso gradual y progresivo de los aprendizajes en cada uno de los ciclos de la Educación Regular. Para el caso de los jóvenes y adultos que se encuentran inmersos en los mercados financieros, se deberá tomar en cuenta el rediseño de productos o servicios, considerando las diversas etapas de la vida, óptimos niveles de aprendizaje o heterogéneos factores de esta población.

A pesar de realizar diversos esfuerzos por implementar temas de educación financiera desde el año 2006, el documento de la CMIF (2015) señala que no se cuenta con suficiente información o evaluaciones concluyentes sobre el éxito de esta puesta en marcha, es decir, la mayoría de estos programas no cuentan con un sistema de seguimiento que identifique oportunidades de mejora o el estatus actual de estas intervenciones.

Los retos planteados a los programas de educación financiera son: lograr el desarrollo coordinado, contar con mecanismos que permitan identificar iniciativas y validar metodologías de educación y promover el diseño de intervenciones según el momento y grupo objetivos. Realizar las intervenciones en el momento adecuado permitirá mayores niveles de confianza de la población en los mercados financieros, mayor penetración y uso responsable de los servicios.

2.5.3 Entidades públicas y la educación financiera

a) Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE)

Fue fundado en 1971 y tiene como objetivo el desarrollo sostenible e inclusivo del país, impulsando su productividad y competitividad, otorgando financiamiento y otros servicios financieros. Como banco de inversión y desarrollo del Perú, impulsa la educación financiera a través de los siguientes servicios:

- *Programa de Gestores Voluntarios*: consiste en asesorar de manera gratuita a empresas e instituciones en distintos campos empresariales. Cuenta con un

staff de profesionales que ofrecen sus conocimientos a quienes necesiten mejorar su empresa o lograr un mejor desempeño.

- *Tabla de Negocios Mype*: Cofide realiza capacitaciones gratuitas como actividades complementarias. Este programa está dirigido a personas naturales que deseen iniciarse en alguna actividad empresarial, empresas que quieran formalizarse y empresas formales en crecimiento.

b) Programa Inclusivo de Desarrollo Empresarial (PRIDER)

Es una iniciativa creada por Cofide para apoyar en la inserción al mercado de las familias rurales en situación de pobreza y pobreza extrema, a través de la “alfabetización” financiera la cual consiste en capacitar en temas de gestión empresarial y financiera, por el período de 3 meses, a los representantes de familias rurales agrupadas voluntariamente para conformar unidades empresariales llamadas Uniones de Crédito y Ahorro (Únicas). Estas unidades están conformadas por 10 a 30 familias seleccionadas en base al conocimiento y la confianza; son importantes porque a través de ellas las familias forman capacidades empresariales y las orientan a maximizar la rentabilidad de sus productos mediante el uso competitivo, eficiente y sostenible de sus recursos.

La participación de las familias en este programa supone un salto en sus niveles de calidad de vida gracias a la intensa actividad financiera autogestionaria, originando aumento en sus ingresos. El programa ha contribuido también a la equidad de género y a la consolidación de las relaciones intrafamiliares, dado que ofrece y estimula la participación de las mujeres en la representación de las familias asociadas a las Únicas.

c) Banco de la Nación y el Ahorro Programado

El programa social “Juntos” fue creado el año 2005. Tiene la finalidad de contribuir a reducir la pobreza y evitar que los hijos continúen en la misma situación de pobreza que los padres a través de la generación de capital humano dentro de los hogares. El apoyo social se realiza mediante la entrega de incentivos para acceso a los servicios de salud y educación; estos incentivos están condicionados al cumplimiento de compromisos adquiridos, los cuales promueven y garantizan el acceso y participación de los hogares, fomentando el principio de corresponsabilidad hogar – Estado.

En el año 2009 se implementó el proyecto piloto denominado “Promoción del Ahorro en Familias del Programa Juntos” que coordinaba la entrega de las Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC) a sus beneficiarios a través del Banco de la Nación en una cuenta de ahorros, de esta manera se fomenta la inclusión financiera de los ciudadanos sin acceso a la banca, promueve la cultura del ahorro y el uso de servicios financieros básicos.

Este proyecto fue dirigido inicialmente a mujeres de algunos distritos de Espinar (Cusco) y Andahuaylas (Apurímac), recibieron talleres de capacitación donde se enseñaba el funcionamiento del sistema financiero y las ventajas del ahorro como medio de lucha contra la pobreza. Para incentivar y promover el ahorro se realizaron sorteos y premios entre aquellas personas que mantenían un saldo a favor en sus cuentas.

En base a esta experiencia y teniendo como aliado al Estado Peruano, el Banco de la Nación evalúa realizar otros programas que promuevan la descentralización económica, facilitando la disposición de transferencias

monetarias entre los beneficiarios realizadas por los programas sociales. Uno de los fines es facilitar la generación de activos en los pobladores de pobreza y pobreza extrema, desarrollando productos, servicios y canales diseñados para este segmento.

Caso especial Banca Rural Móvil del Banco de la Nación.

Este programa consiste en proveer servicios bancarios a los pobladores de las localidades de difícil acceso, estableciendo alianzas con entidades que permitan y faciliten el acceso a estas localidades tales como, la Fuerza Aérea, Policía Nacional, Gobiernos Regionales, entre otros.

La Banca Rural Móvil tiene dos modalidades:

- a) *Banca rural móvil terrestre*: Se accede a través de carreteras o trochas. Se trabaja mediante la instalación de ferias donde los pobladores ofertan sus productos y a la vez pueden acceder a productos y servicios financieros.
- b) *Banca rural móvil fluvial*: El acceso se da a través de los ríos Putumayo y Amazonas, en alianza con la Marina de Guerra de Perú.

El público objetivo de este programa son los beneficiarios de “Juntos” que han comenzado a generar excedentes o que desarrollan labores productivas como crianza de animales, agricultura, etc., y también pobladores que requieren utilizar los servicios como labores propias de su condición, tales como empleados públicos, policías, profesores, etc.

2.5.4 Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF)

La SBS, el Ministerio de Educación, ASBANC y representantes de diversas instituciones diseñaron e implementaron líneas de acción para el avance de Perú

en el desarrollo de políticas de educación financiera. De esta manera, a mediados del año 2017, fue puesto en marcha el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF). Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015) citado por Alfageme y Ramírez (2016, p.2) indican que su objetivo está destinado a “promover la mejora de los conocimientos, actitudes y capacidades financieras de todos los segmentos de la población”.

La ENIF identifica algunas limitaciones que tienen las personas para el acceso y el uso de productos y servicios financieros, como son el bajo nivel de conocimiento financiero y la falta de confianza en el sistema. Por ello, el PLANEF está dirigido a mejorar la implementación de una adecuada cultura de información a través de acciones coordinadas; de igual manera, establece un sistema de monitoreo y evaluación con el cual se organizarán los Grupos de Trabajo Temáticos (GTT) contenidos en la ENIF (Plan Nacional de Educación Financiera, 2017).

La visión del PLANEF es: “Lograr que todas las personas mejoren su bienestar financiero a través de la administración eficiente de su dinero” (PLANEF, 2017, p.4).

La educación financiera, según la ENIF, es una herramienta que debe ser impartida a lo largo de la vida del ciudadano, ya que se debe tener en cuenta que según el ciclo de vida en el que se encuentre tendrá distintas necesidades.

Según lo que se indica en el PLANEF (2017), una persona financieramente educada debe estar en la capacidad de:

- Elegir productos o servicios acordes con sus necesidades.

- Cumplir con los compromisos adquiridos como consumidor y evitar costos por incumplimiento.
- Preparar y seguir un presupuesto adecuado del hogar.
- Administrar el dinero y ahorrar.
- Desarrollar una visión de largo plazo respecto a su ahorro.
- Reducir la probabilidad de ser víctima de estafa.
- Evitar el sobreendeudamiento.
- Aprovechar las innovaciones en canales, productos o servicios ofrecidos.
- Ejercer sus derechos como consumidores financieros.

La educación financiera es una herramienta importante en las líneas de acción definidas en la ENIF, de la siguiente manera:

- Línea de acción de pagos; permite que la población adopte las innovaciones y facilitará la aceptación y uso de los nuevos mecanismos de pagos.
- Línea de ahorro; contribuirá fomentando el ahorro formal. Se busca generar una cultura del ahorro en las diferentes etapas de vida de las personas.
- Línea de acción financiamiento; ayudará en la comprensión de instrumentos de financiamiento (créditos) lo que, a su vez, puede contribuir a la disminución del endeudamiento.
- Línea de acción de seguros; la falta de una adecuada orientación sobre el funcionamiento de los seguros genera desconfianza sobre su uso. Se hace necesario también para lograr una cultura de prevención.

- Protección al consumidor; a través de la educación financiera, la población reconoce sus derechos y responsabilidades, como presentar un reclamo, etc.
- Grupos vulnerables; sirve de apoyo a los programas de inclusión financiera, incentivando a las personas al uso de la tecnología (uso de tarjetas, cajeros o teléfonos móviles).

Según el Banco Mundial (2016) citado por PLANEF (2017): El Perú es considerado un país modelo en temas de regulación y promoción de la innovación para el incremento de la inclusión financiera. Sin embargo, la Encuesta Global Findex desarrollada por el Banco Mundial el año 2014, coloca a Perú debajo del promedio regional, dado que sólo el 29% de los peruanos indica poseer una cuenta financiera formal. El 19% de los adultos confirma haber realizado un pago digital a través de la web, teléfono, internet, etc.

Para medir el nivel de educación financiera que posee Perú, en la prueba PISA (Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes) del año 2015 se evaluó en base a 4 módulos: dinero y transacciones, gestión y planificación de finanzas, riesgo y rentabilidad y panorama financiero, en donde Perú obtuvo un puntaje de 403, sentando esta medida como base para futuras evaluaciones. La siguiente evaluación se realizará en el año 2018 donde se podrá comparar el avance obtenido hasta el momento.

Los programas priorizados por el PLANEF contienen iniciativas de las que se espera obtener resultados a corto plazo, como las capacitaciones en lugares de trabajo o de largo plazo, como lo que está estableciéndose en la educación básica,

este último no se reflejará sino hasta que los alumnos que la recibirán alcancen la madurez. El grupo objetivo priorizado por el PLANEF es el de la Educación Básica Regular, dado que representa el 97% de estudiantes (de 7.8 millones) según se indica en PLANEF (2017). En el caso de alumnos de colegio, se incorporarán temas de educación financiera en los cursos de Personal Social y Ciencias Sociales. Asimismo, en la educación superior se impulsará a los Institutos y Universidades para la incorporen dentro de los cursos, al inicio y al final, de tal manera que los estudiantes puedan afrontar retos adicionales como por ejemplo saber elegir un sistema de pensiones. Adicionalmente, se debe mantener capacitados a los docentes de estos dos grupos y en constante evaluación, la cual debe estar acorde a los conocimientos y comportamientos que se desean transmitir. Respecto a la población vulnerable se ha priorizado la educación financiera para la población rural, los usuarios de programas sociales (por ejemplo, Juntos y Pensión 65), adultos mayores y grupos étnicos. Esta población presenta menor uso de los servicios o productos financieros, dificultad en uso de la tecnología, no pueden cumplir con todos los requisitos de las entidades financieras, falta de confianza, entre otros. En el caso de los Programas JUNTOS y PENSION 65 se aplica una estrategia que consiste en realizar la transferencia de dinero mediante una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación donde también se les hace entrega de una tarjeta de débito, de esta manera se trata de introducirlos al sistema (PLANEF, 2017).

Mención honrosa reciben los esfuerzos para impartir la educación financiera también a los microempresarios y trabajadores de las empresas. En los primeros porque les ayudará a gestionar de mejor manera sus finanzas personales, reconocer

los riesgos involucrados en la ejecución de sus actividades y utilizar de manera adecuada los productos financieros creados para su sector. En el caso de los segundos, dado que son trabajadores de empresas tienen un mayor acceso a recibir productos y servicios financieros, ellos necesitan conocer también temas relacionados a la protección al consumidor, sistema privado de pensiones, adquisición de seguros, etc.

Con relación a todo lo descrito anteriormente, la figura nro. 22 presenta algunos de los indicadores que se tomarán como base para comparar las siguientes evaluaciones y poder medir el avance en temas de educación e inclusión:

Indicadores	Reportado por	Línea de base	Fuente
Índice de comprensión financiera (% de adultos que respondieron 3 o 4 preguntas correctamente)	Edad, nivel socioeconómico, género, rural/urbano	36%	Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú (SBS)
% de adultos que NO tienen una cuenta por "desconocimiento"	Edad, nivel socioeconómico, género, rural/urbano	27%	
% de adultos que NO tienen ningún seguro privado porque "no sabe cómo funcionan o dónde comprarlos"	Edad, nivel socioeconómico, género, rural/urbano	22%	
% de adultos que reportan tomar acciones para ahorrar para la vejez (por ej., pensiones, cuenta de ahorros, inversiones)	Edad, nivel socioeconómico, género, rural/urbano	28%	
% de adultos que reportan tener un presupuesto	Edad, nivel socioeconómico, género, rural/urbano	67%	
% de adultos que compararon diversas instituciones financieras antes de pedir su préstamo	Edad, nivel socioeconómico, género, rural/urbano	78%	OECD, MINEDU
Puntuación de PISA para la alfabetización financiera (promedio)	Nivel	403	

Figura 22
Indicadores de impacto. Plan Nacional de Educación Financiera (2017) Recuperado de <http://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/plan-nacional-educacion-financiera-junio2017.pdf>

2.5.5 Determinantes y barreras para la inclusión financiera

El estudio realizado por Cámara, Peña y Tuesta (2013) generó una primera aproximación cuantitativa a través de encuestas sobre los factores que determinan

la inclusión financiera en Perú. La investigación utilizó la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) del año 2011 llevada a cabo por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) para identificar los factores microeconómicos que afectaban la posibilidad de que una familia estuviera bancarizada. Asimismo, para analizar factores respecto a exclusión financiera, tomaron datos de la encuesta realizada por el Banco Mundial, Global Findex 2012.

Según los datos de Global Findex indicados en el estudio, la falta de recursos y el alto costo de los servicios financieros son los dos factores más importantes que obstaculizan la inclusión, seguidos de la falta de confianza en las instituciones financieras, la distancia geográfica, la falta de documentación requerida (no cuenta con sustento de ingresos o historial financiero), o que una persona del hogar cuente con un producto financiero siendo probable que los demás miembros lo compartan en lugar de contratar uno exclusivo.

Los primeros resultados obtenidos del estudio de Cámara et al. (2013) muestran que los factores significativos que disminuyen la probabilidad de utilizar productos o servicios financieros son: vivir en áreas rurales poco pobladas (debajo de 401 viviendas), ser mujer, tener bajo nivel educativo y de ingresos, ser soltero y un mayor número de aportantes en la familia. De otro lado, los factores que aumentan la probabilidad de estar bancarizado son: vivir en un área urbana, la alfabetización, el nivel de ingreso y poseer una vivienda propia.

En el estudio realizado por Inga (2012) se menciona que las causas del lado de la demanda para la exclusión financiera son dos: la lejanía de los centros de servicio y la falta de confianza en los servicios financieros, éste último debido a fraudes o abusos cometidos tiempo atrás por las mismas instituciones que dejaron una

marcada desconfianza sobre todo entre los más pobres. De estas barreras surge la necesidad de brindar servicios con menores costos y que lleguen a todo el territorio.

Cámara et al. (2013) afirma que los factores mencionados son solo algunos de los que determinan la inclusión (o exclusión) financiera; sin embargo, también podemos encontrarlos como barreras que los individuos perciben impidiéndoles satisfacer su demanda de productos o servicios financieros formales. La distancia física es uno de los obstáculos más percibidos entre individuos con menor educación e ingresos, es decir, de este estudio realizado, una persona con nivel de estudios primarios tiene un 17% más de probabilidad de percibir la distancia como una barrera que una con un mayor nivel de estudios. Probablemente esta percepción tenga relación con personas de bajo nivel de educación que no conocen otras alternativas a la banca tradicional, como banca móvil o si la conocen, no tienen confianza necesaria para utilizarla. Los costos asociados a la posesión de una cuenta en una entidad financiera también son percibidos como obstáculos en todos los niveles de ingreso.

Otro de los obstáculos más importantes percibidos por los individuos encuestados fue la falta de dinero para obtener una cuenta, sobre todo entre las personas con menor nivel de ingresos. Por ello es importante que el Estado y las entidades del sistema financiero diseñen políticas que tengan en cuenta la existencia de estas barreras y la percepción que hay entre la población sobre los obstáculos a los que deben enfrentarse si quieren ser incluidos en el sistema.

En el año 2016, Alfageme y Ramírez a través del Banco Central de Reserva del Perú publicaron un documento de trabajo donde se detallaba la evolución del

acceso a los servicios financieros utilizando como fuente las Encuestas de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAH) realizadas por el INEI entre el 2004 y 2014. De manera similar a los estudios e investigaciones mencionados anteriormente, Alfageme y Ramírez (2016) desarrollaron información sobre los indicadores de acceso al sistema financiero, la evolución y los determinantes del acceso en los hogares.

Alfageme y Ramírez (2016) manifiestan: Los indicadores a través de los cuales evaluaron el acceso fueron: entorno normativo, penetración financiera, provisión y acceso o uso de los servicios. El análisis del entorno comprende las normas y acciones que regulan el sistema, las medidas que Perú ha tomado que impulsaron la competencia en el sector financiero y la capacidad del sector empresarial para brindar servicios a la población vulnerable. Estas mejoras se dieron en la realización de actividades que ayudaron en la penetración bancaria y educación financiera, reducción de costos por las transacciones y el fomento de la tecnología. El indicador de penetración financiera mide el impacto del sistema financiero en la actividad económica y los demás indicadores grafican la evolución de la oferta y el uso o demanda de servicios financieros.

La figura nro. 23 grafica los motivos por los cuales un individuo podría excluirse o sentirse excluido financieramente, sea de manera voluntaria o involuntaria:

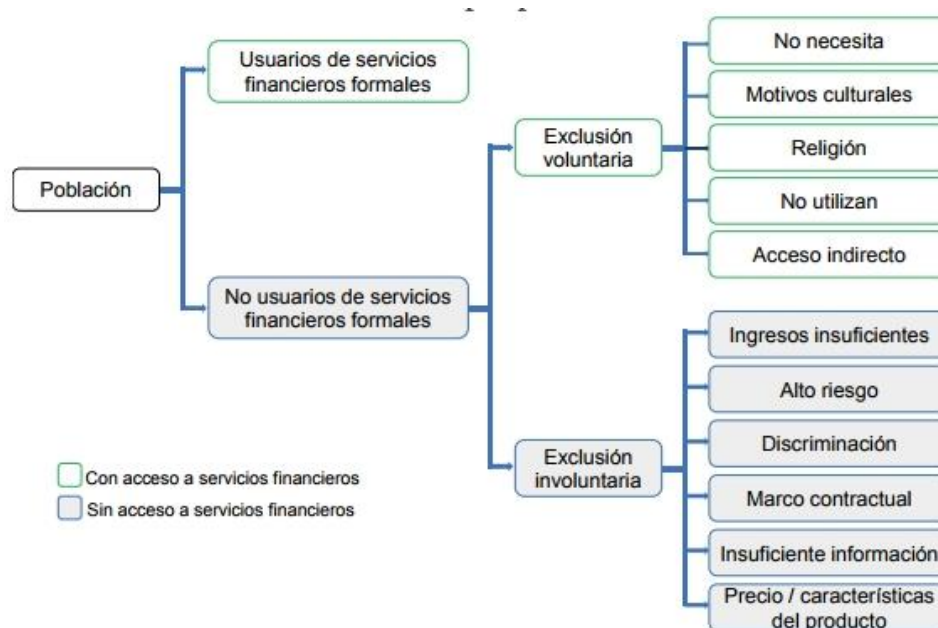


Figura 23

Inclusión financiera desde la perspectiva del Banco Mundial. Alloa, Obando y Rodríguez (2016).

Recuperado de

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/13246/11754>

2.6 Dinero electrónico como instrumento para la inclusión financiera

El dinero electrónico es importante como un medio para lograr la inclusión financiera porque permite la incorporación de las personas, sobre todo las de menores recursos, a beneficios que pueden otorgar las entidades financieras, donde no es necesario contar con dinero en efectivo ni la presencia física de las personas ni sucursales para poder realizar pagos u operaciones sin tener cuenta en un banco.

Según Pagos Digitales Peruanos (s.f.), Modelo Perú tiene como meta llegar a 5 millones de usuarios en 5 años y que por lo menos 2.1 millones realicen transacciones activas de dinero electrónico. El proyecto contribuirá al proceso de inclusión financiera en Perú por el apoyo al desarrollo del sistema de pagos. Este canal incorporará al sistema financiero formal a aquellas personas o pequeños negocios excluidos previamente.

Asimismo, en Calderón et al. (2014, p.81): “la Ley promulgada se encuentra dentro del marco de estrategias para la inclusión financiera, porque orienta a permitir que todos los segmentos de la población puedan acceder y usar los servicios financieros, lo que incluye sistemas de pago, depósitos, créditos, cuentas de depósitos, entre otros”.

A diferencia de los casos mundiales donde el dinero electrónico sustituye parcial o totalmente el dinero en efectivo, en Perú, la promulgación de la Ley que regula las Características Básicas del Dinero Electrónico no es totalitaria y solamente busca que las operaciones a través de los teléfonos móviles sirvan como complemento a la variedad de pagos que existen en el sistema financiero.

La mencionada Ley se encuentra dentro del marco de la inclusión financiera porque está orientada a permitir que todos los segmentos de la población puedan acceder a servicios financieros.

2.7 Encuesta de Medición de las Capacidades Financieras

A continuación, se presentan datos obtenidos de la Encuesta de Medición de las Capacidades Financieras (2014) citado por PLANEF (2017). Esta encuesta servirá como punto de partida para medir el avance en temas de inclusión y educación financiera en el transcurso de los años.

Los primeros resultados obtenidos en las encuestas se señalan en la figura nro. 24:

Conocimiento de los conceptos básicos	<ul style="list-style-type: none"> • El 73% de los adultos realiza operaciones básicas de aritmética (divisiones simples) de manera correcta. • Solo el 17% es capaz de realizar un cálculo exacto de interés simple. • El 78% y 60% de los adultos respondió de forma correcta las preguntas relacionadas al riesgo y beneficio, y diversificación de riesgos, respectivamente. • El 40% de la población entiende los efectos de la inflación. • El 21% de los adultos sabe que los depósitos bancarios están protegidos por el Fondo de Seguro de Depósitos.
Control Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • El 43% de los adultos cuenta con un presupuesto familiar (del cual, 71% se encuentra en una categoría socioeconómica alta y solo el 19% no cuenta con educación formal). • El 33% de los adultos indica que mantiene estrictamente su presupuesto. • El 68% de los adultos no pudo llegar a fin de mes, al menos una vez, en los últimos seis meses.
Actitudes, confianza y conductas	<ul style="list-style-type: none"> • El 77% está de acuerdo con pagar sus deudas puntualmente. • El 74% asegura tener una alta predisposición para el ahorro. • El 56% establece metas financieras. • El 26% prefiere ahorrar dinero (en efectivo) en casa.
Productos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Los productos financieros más conocidos son: cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y seguro obligatorio de vehículos (72%, 59% y 56% de adultos, respectivamente). • El 20% de los adultos posee una cuenta de ahorros y el 13% cuenta con una tarjeta de crédito. • El 32% de los adultos que utiliza activamente los productos financieros comparó las diferentes instituciones y productos antes de adquirirlos, sin embargo, el 15% intentó hacerlo, pero no había opciones para comparar, sobre todo, en las áreas rurales.

Figura 24

Resultados principales de la Encuesta de Medición de las Capacidades Financieras, 2014 CAF, Encuesta de Medición de las Capacidades Financieras en el Perú, 2014, citado por Plan Nacional de Educación Financiera, 2017. Recuperado de <http://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/plan-nacional-educacion-financiera-junio2017.pdf>

De la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – Resultados 2016, realizada entre el 24 de noviembre de 2015 y el 14 de febrero de 2016 por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la cual se realizó a individuos entre 18 y 70 años a nivel nacional en las áreas urbana y rural, construyendo el marco muestral de la información del Censo de Población y Vivienda del año 2007, se presenta la siguiente información:

Se puede apreciar que a nivel nacional el conocimiento sobre los canales de atención del sistema financiero es alto: 93% de la población indicó conocer oficinas, 82% cajeros automáticos y 78% los agentes corresponsales. Los indicadores más altos sobre el conocimiento de los canales de atención se presentan en el ámbito urbano; a la fecha de la encuesta, en el ámbito rural, solamente un 40% conocía los agentes corresponsales.

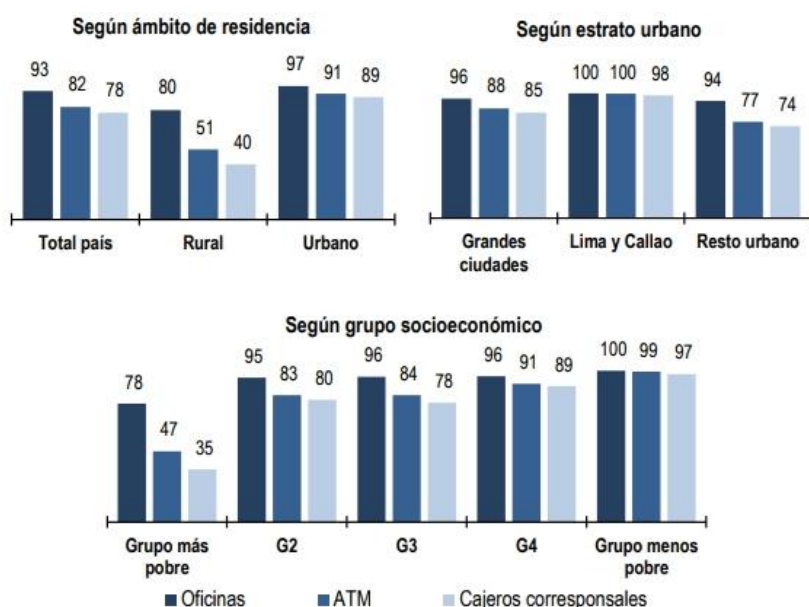


Figura 25

Población que indica conocer oficinas, cajeros automáticos y agentes/cajeros corresponsales (expresado en %). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Los resultados respecto al conocimiento de otros canales de atención, como la banca por internet y la banca celular indican un bajo conocimiento de éstos sobre todo en el ámbito rural y poblaciones más pobres. A nivel nacional solamente un 5% de la población (en el ámbito rural) declaró conocer estos canales de atención.

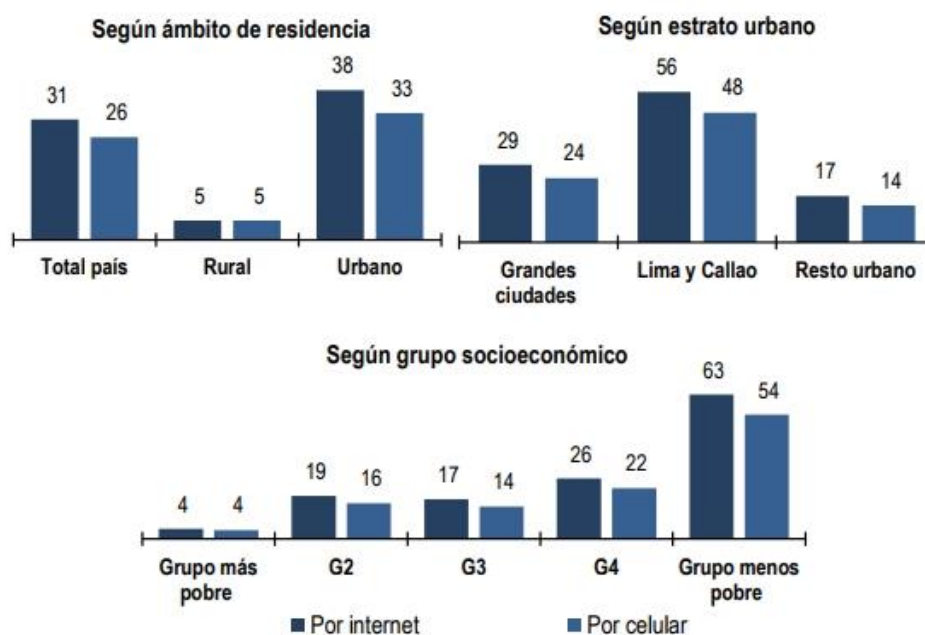


Figura 26

Población que indica conocer los servicios financieros vía internet y celular (expresado en %). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Uno de los obstáculos investigados fue la distancia que tenían que recorrer los pobladores de las zonas rurales hacia los lugares donde se encontraban las entidades. Observamos que a la población rural y más pobre le toma más tiempo poder acercarse a una oficina, cajero automático o agente corresponsal, como lo especifica la figura nro. 27:

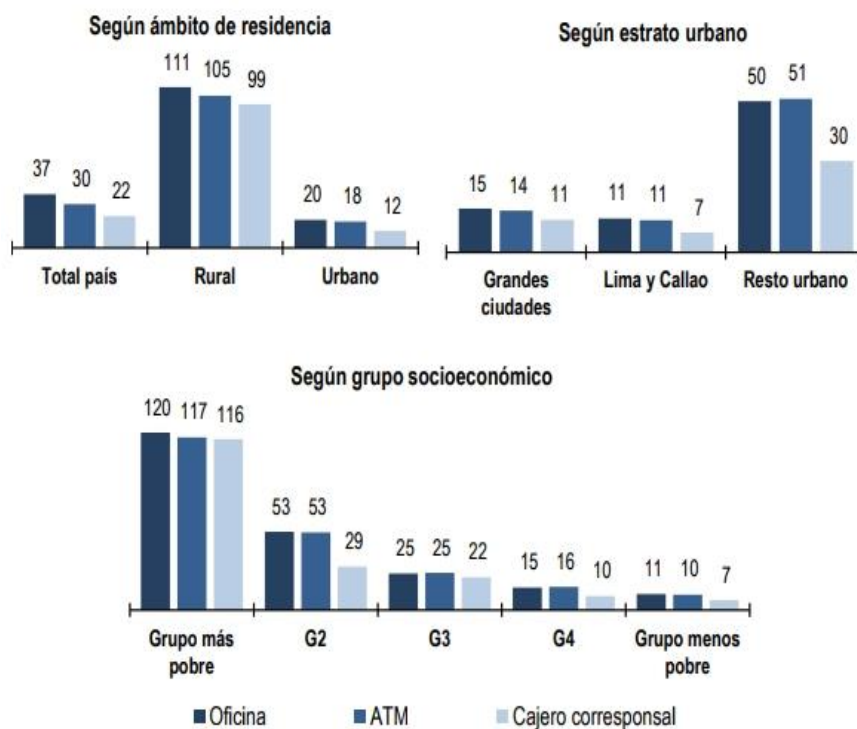


Figura 27

Tiempo promedio para acceder a los puntos de atención (expresado en minutos). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Respecto el uso de los canales de atención, sobre la población que hace uso de ellos, un 58% aseguró haberlos utilizado al menos durante el año. En el ámbito rural se observa que un 47% indicó haber utilizado el canal de atención en oficina, que puede deberse a la presencia del Banco de la Nación (figura nro. 28):

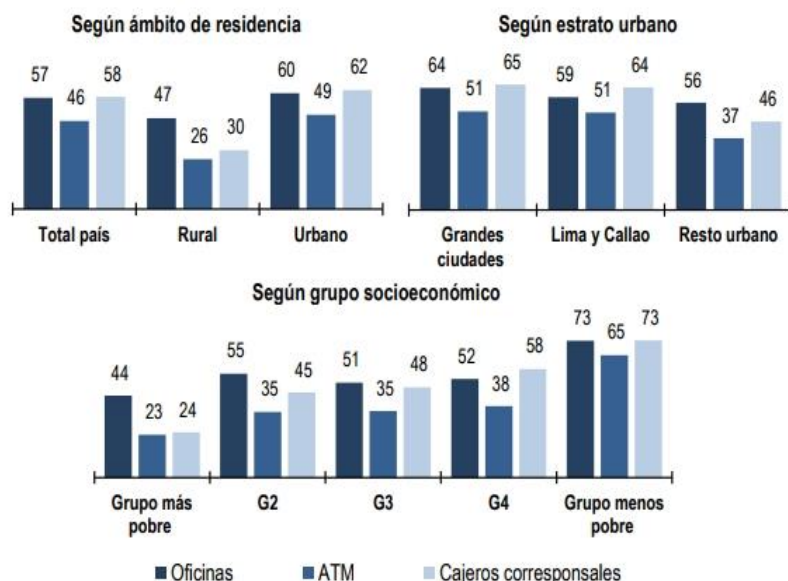


Figura 28

Uso de canales de atención del sistema financiero (expresado en % sobre la población que conoce los canales). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Respecto a la recepción de dinero a través de una remesa, un 43% de la población lo realizó a través de la ventanilla de una institución financiera, lo que significa que muy pocos lo realizan directamente a través de su cuenta de ahorros o utilizando otro medio (figura nro. 29):

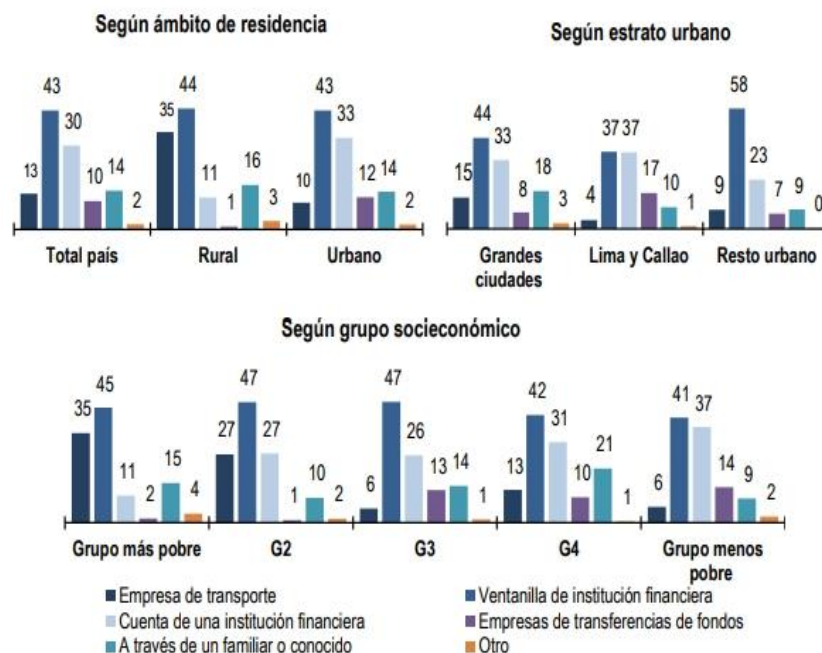


Figura 29

Medios empleados para la recepción de giros, remesas y transferencias (expresado -en% sobre la población que recibió dinero). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

La figura nro. 30 muestra el medio de pago más utilizado por la población, donde se evidenció que, a la fecha de la encuesta, el efectivo era el principal medio de pago empleado. El uso de tarjetas o internet era reducido.

Medios de pago	Efectivo			Tarjeta			Internet			Otro		
	Total país	Rural	Urbano	Total país	Rural	Urbano	Total país	Rural	Urbano	Total país	Rural	Urbano
Alimentación	98	100	97	2	.	3
Salud	99	100	99	1	0	1	.	.	.	0	0	0
Educación	98	100	98	2	0	2	0	.	0			
Servicios (agua, luz, etc.)	99	100	98	1	0	1	1	.	1	.	.	.
Pago de deudas	99	100	98	1	0	1	0	.	0	0	.	0
Vivienda	98	100	98	1	.	1	1	.	1	0	.	0
Mercadería para negocio	99	100	99	1	.	1	.	.	0	0	.	0
Entretenimiento	94	100	93	6	.	7	0	.	1			
Junta, pandero o tanomoshi	100	100	100									
Otro	97	97	96	3	3	4						

Figura 30

Medios de pago (expresado en % según el tipo de gasto y medio de pago). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Si hablamos de ahorros, podemos inferir que, dada la desconfianza generada hacia las entidades financieras, los altos costos de transacción y la dificultad en el traslado, el 68% de la población tiene sus ahorros fuera del sistema financiero; en el ámbito rural, este indicador sube a 92% como se indica en la figura nro.31:

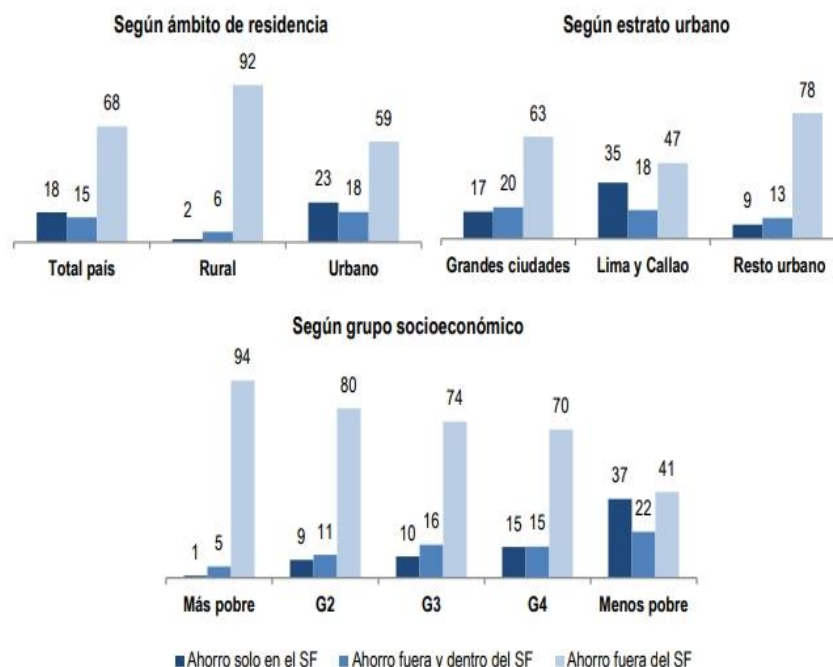


Figura 31

Población que ahorra voluntariamente dentro y fuera del Sistema Financiero (expresado en % respecto del ahorro voluntario). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016
 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

En la figura nro. 32 Se muestran las principales razones por las que una persona no tiene una cuenta de ahorros, encontrando que el 19% señaló no ver ninguna ventaja en hacerlo, 16% no lo hace por desconocimiento y 13% porque no tiene ingresos o trabajo. Entre las demás razones figuran las barreras u obstáculos que hemos indicado en el transcurso de la presente investigación.

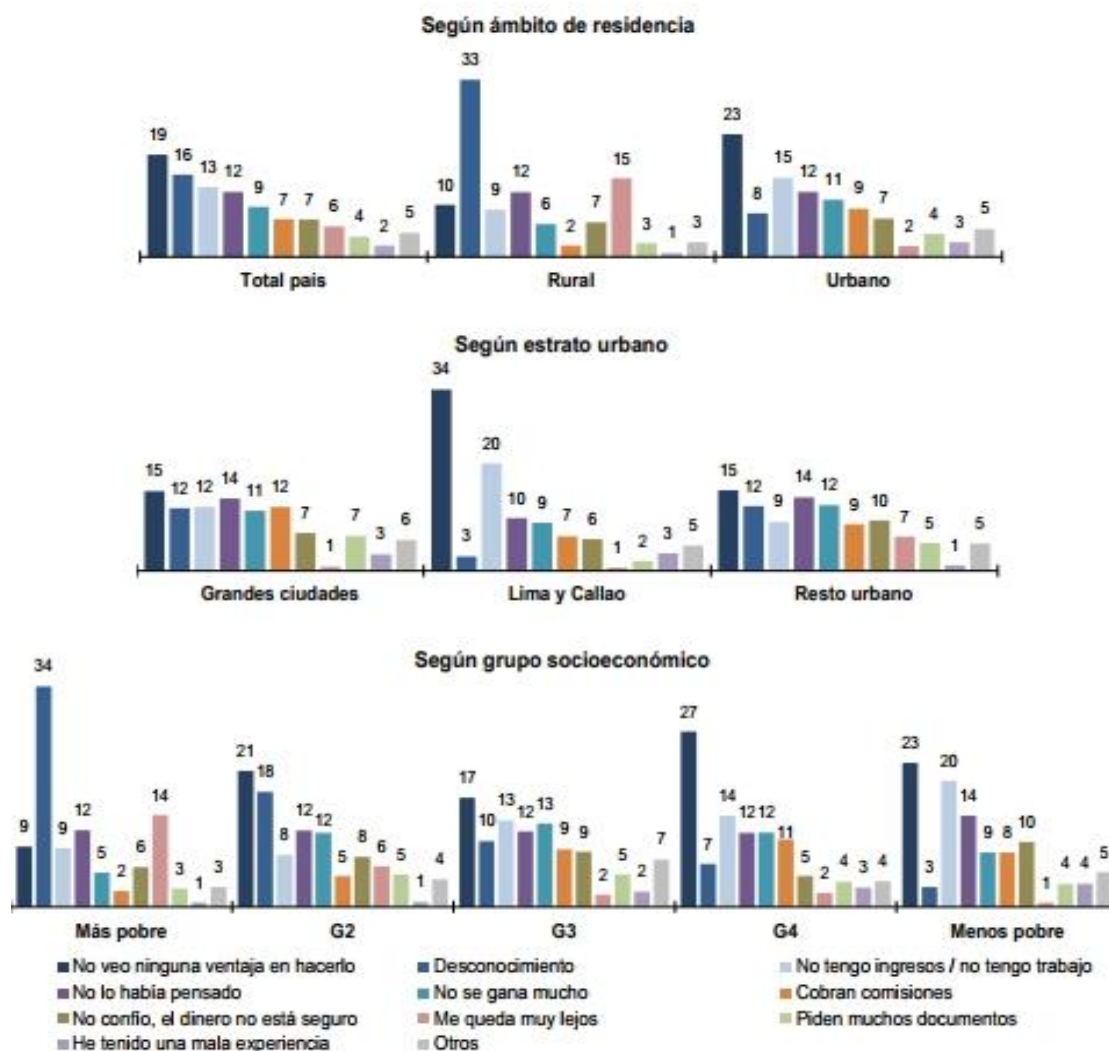


Figura 32

Motivos para no tener una cuenta de depósitos (expresado en % respecto a la población que no tiene cuenta).. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Una de las características requeridas por las personas para abrir una cuenta de ahorros es el costo en el que incurren. La figura nro. 33 señala que un 74% a nivel nacional indicó que no le gustaría que le cobren o que las cuentas no tengan límites de depósitos o retiros.

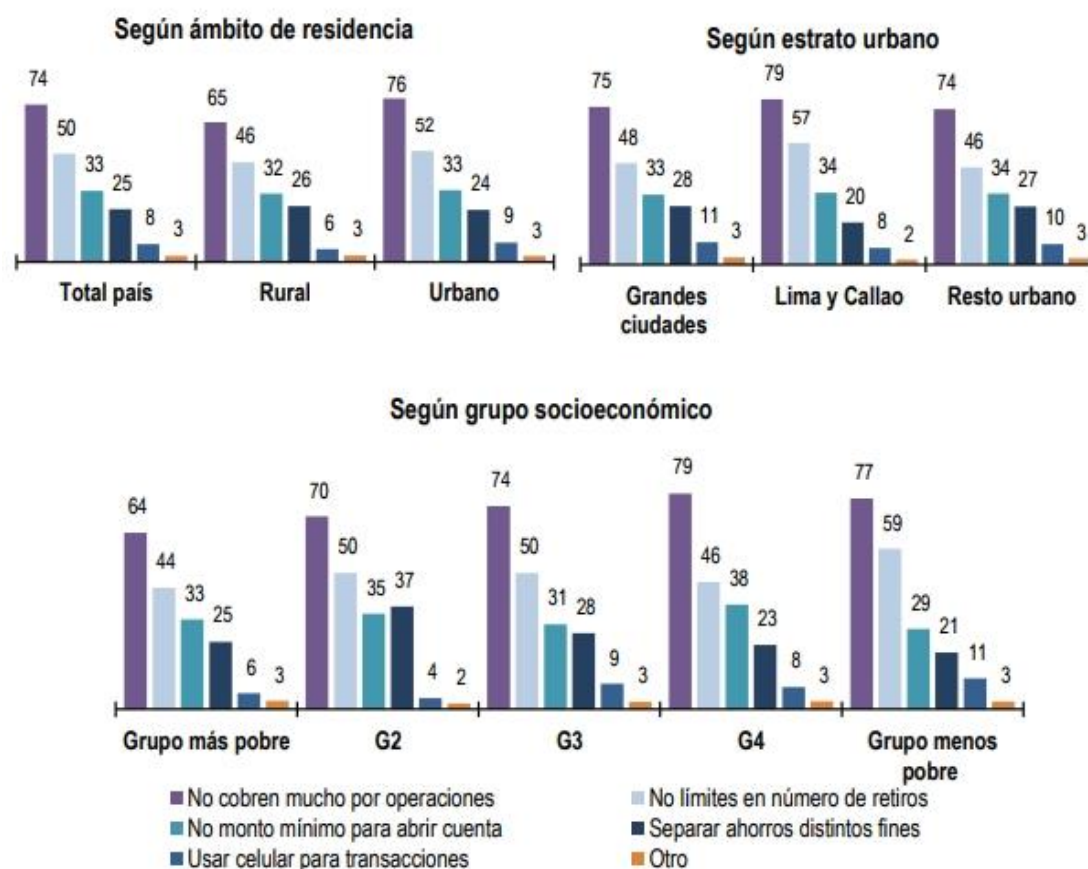


Figura 33

Característica más importante de una cuenta de depósitos (expresado en %). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

La figura nro. 34 presenta a la población que solicitó un préstamo, de los cuales un 37% lo hizo a través de una entidad financiera, 52% lo hizo fuera del sistema financiero y 11% de manera mixta.

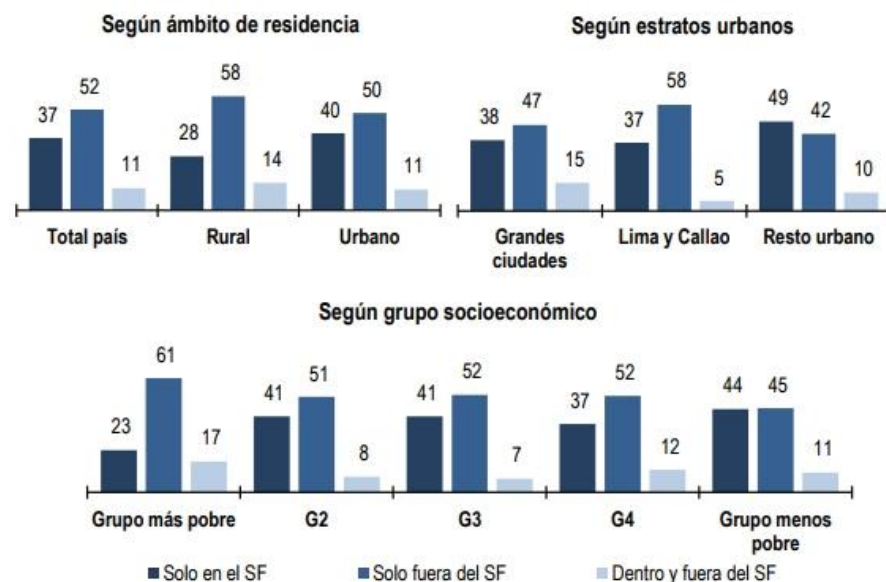


Figura 34

Solicitud de préstamos dentro o fuera del Sistema Financiero (expresado en % sobre la población que solicitó préstamos). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016
 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Respecto al uso de un medio electrónico para el pago, en este caso la tarjeta de crédito, un 14% de la población indicó contar con al menos una. Se evidencia de igual manera que, a mayor nivel socioeconómico, mayor tenencia.

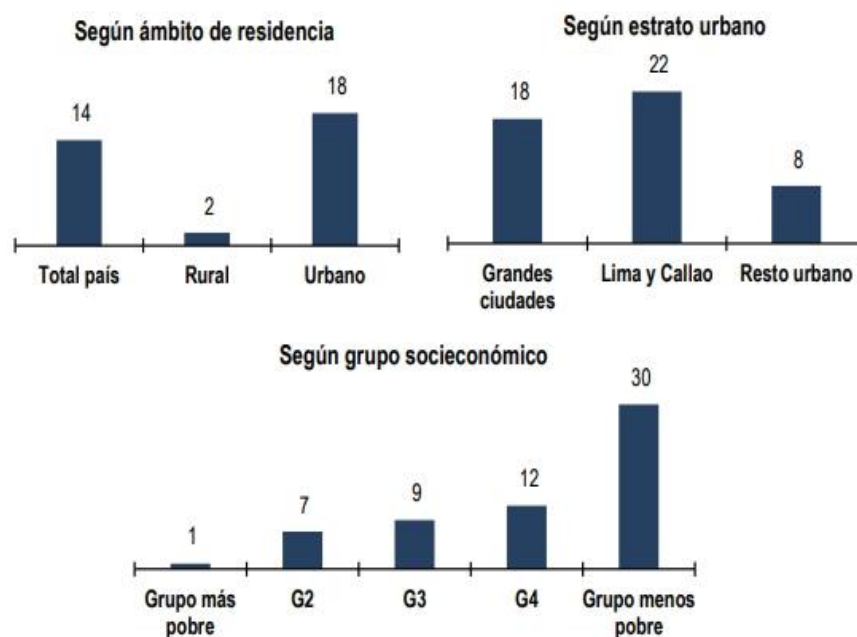


Figura 35

Tarjeta de crédito (expresado en %). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Sobre las ventajas en el uso de una tarjeta de crédito, la encuesta muestra que un 73% y 74% del ámbito rural y del estrato más pobre respectivamente no precisa la respuesta. Puede deberse a la falta de información sobre el producto.

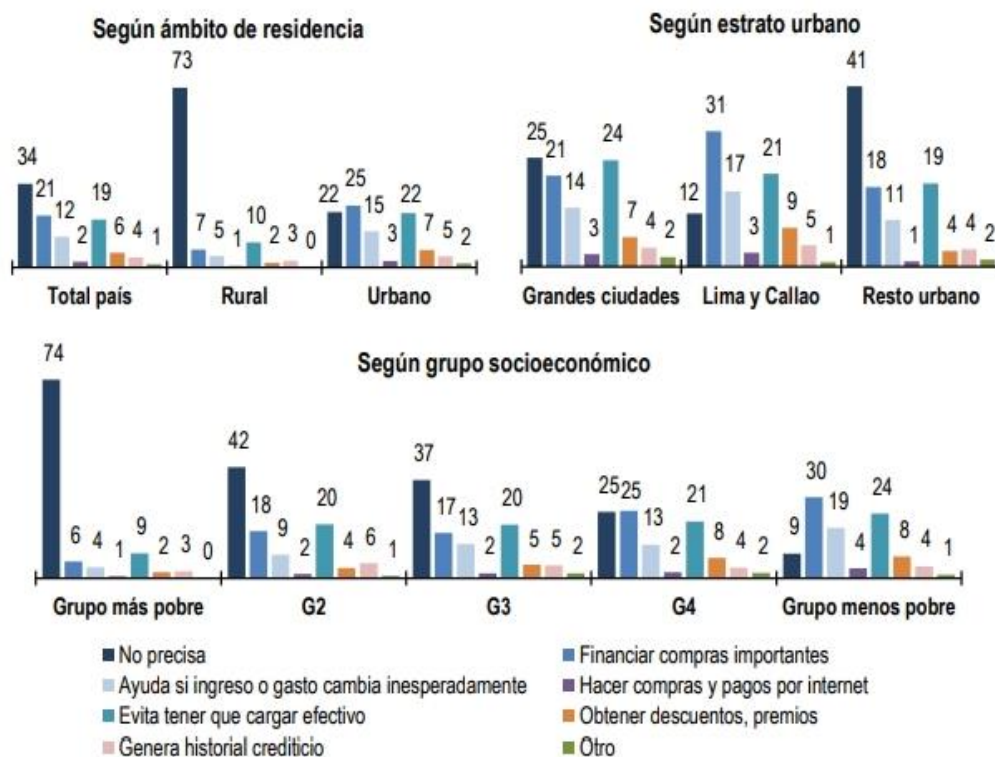


Figura 36

Ventajas de usar una tarjeta de crédito (expresado en %). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Nuevamente se muestra un alto índice de desconocimiento del ámbito rural y estrato más pobre en la figura nro. 37, sobre las desventajas de uso de una tarjeta de crédito (72% y 74% respectivamente).

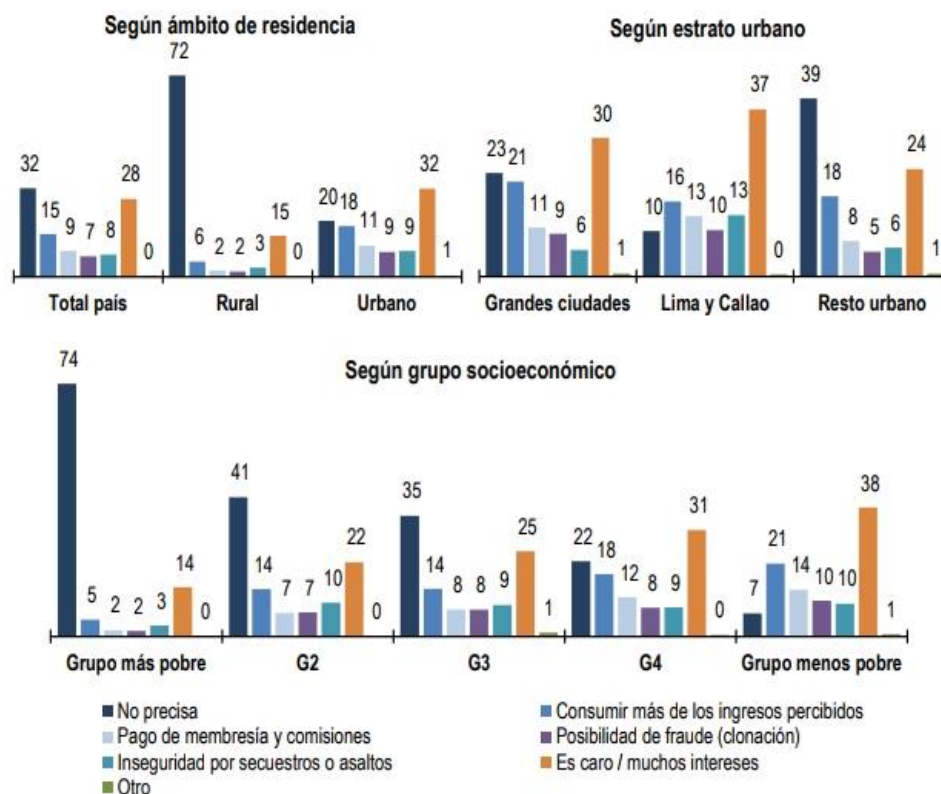


Figura 37

Desventajas de usar una tarjeta de crédito (expresado en %). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

La falta de confianza en el sistema financiero respecto a la atención de los reclamos se evidencia en el siguiente resultado, donde un 37% del ámbito rural y 51% del estrato más pobre señala no saber cómo realizarlo (figura nro. 38):

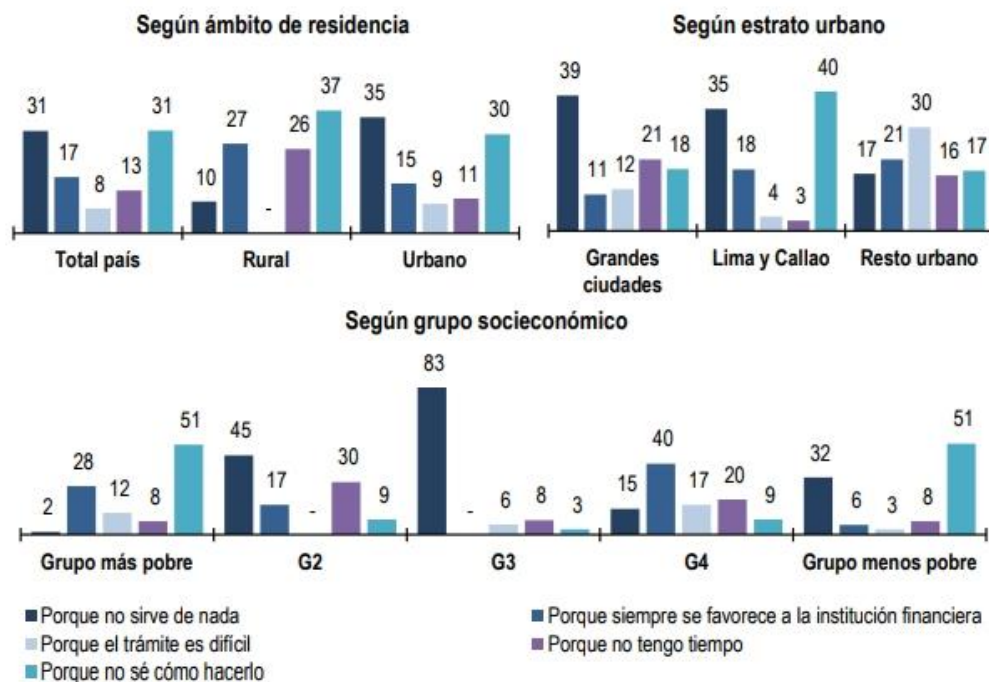


Figura 38

Motivos por los cuales no presentó un reclamo (expresado en % respecto a la población que lo presentó). Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016 Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

2.8 Glosario de términos

- **Alfabetización financiera:** está referida a la posesión de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones sensatas sobre asuntos que puedan afectar la situación y el bienestar financiero.
- **ATM:** “Por sus siglas en inglés “Automated Teller Machine”, hace referencia a los cajeros automáticos que funcionan con tecnología de banda magnética y a los que operan con tecnología de microchip.
- **Bancarización:** consiste en formalizar todas las operaciones y canalizarlas a través de medios legales que permiten identificar su origen y destino y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos.
- **Banca Móvil:** está definido como el canal virtual a través del cual los clientes pueden realizar transacciones utilizando celulares.
- **BCRP:** Banco Central de Reserva del Perú. Entidad del Estado Peruano encargada de la confección de papel moneda (billetes) y monedas metálicas. Se encarga de preservar la estabilidad monetaria dentro de Perú. Tiene personería jurídica de derecho público con autonomía. Entre sus facultades se encuentran la de regular y supervisar los sistemas de pago para garantizar su funcionamiento seguro y eficiente.
- **Cajeros corresponsales:** denominados también agentes corresponsales, son comercios o negocios autorizados por las entidades financieras para que, en su representación, realicen operaciones básicas como, por ejemplo: depósito en cuenta, retiros de efectivo, pago de servicios, etc.

- **Capacidad financiera:** es la habilidad y oportunidad de usar el conocimiento y las habilidades implicados en la alfabetización financiera.
- **Dinero Electrónico:** también conocido como e-money, efectivo electrónico, moneda electrónica, dinero digital, efectivo digital o moneda digital, se refiere a dinero que, o bien se emite de forma electrónica, a través de una red de ordenadores, internet, y sistemas de valores digitalmente almacenados o, es un medio de pago digital equivalente de una determinada moneda. (Wikipedia. Concepto de dinero electrónico)
- **Dinero en Efectivo:** es el dinero en forma de monedas o papel moneda (billetes).
- **Divisa:** se refiere a toda moneda extranjera, distinta a la del país de origen.
- **EEDE:** Entidad Emisora de Dinero Electrónico. Son las empresas autorizadas a emitir dinero electrónico y están supervisadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- **Grupos Vulnerables:** es la población que se encuentra en situación de exclusión, pobreza y vulnerabilidad, determinado por sus condiciones sociales, económicas, culturales o de salud física y mental. No acceden a los servicios y mercados como el resto de la población y muchas veces no están capacitadas para ejercer sus derechos.
- **Inclusión Financiera:** es el acceso a diversos productos financieros y servicios financieros de calidad.
- **Phishing:** o suplantación de identidad, es un término informático que denomina un modelo que se caracteriza por intentar adquirir información de manera fraudulenta a través de mails que supone una comunicación de la entidad financiera.

- **OECD:** Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
- **POS:** por sus siglas en inglés que significa Punto de Venta. Es un dispositivo que permite a un cliente efectuar un pago el comerciante, sea de un producto o servicio.
- **Regulación:** es el establecimiento de normas, reglas o leyes dentro de un determinado ámbito.
- **Remesa:** para el caso de Perú, significa envío o recepción de dinero de una plaza a otra o de un país a otro.
- **SBS:** Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Es el organismo encargado de la regulación y supervisión del sistema financiero de seguros y sistema privado de pensiones en el Perú, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Tiene autonomía.
- **Tarjeta prepago:** Más conocida como tarjeta prepagada es aquella en la cual se anticipa el importe del consumo que se realizará con la tarjeta. Se efectúa una carga de dinero en la tarjeta y pueden realizarse operaciones hasta consumir el total del importe cargado.
- **UIT:** Unidad Impositiva Tributaria. Es el valor fijado anualmente que sirve para determinar y se usa de referencia para calcular impuestos, fracciones, multas o cualquier otro tributo que se requiera (aplicable en Perú).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

El dinero electrónico influye positivamente en el proceso de la inclusión financiera en el Perú.

3.2 Hipótesis Específicas

- a) Una adecuada cultura de información influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú.
- b) La innovación contribuye significativamente en el proceso de la inclusión financiera en el Perú.
- c) La confianza en las entidades financieras es un factor que afecta directamente el proceso de la inclusión financiera en el Perú.

3.3 Identificación de Variables

3.3.1 Variable independiente

Dinero electrónico

3.3.2 Variable dependiente

Inclusión financiera

3.4 Operacionalización de variables

Variables	Indicadores
Variable independiente: Dinero electrónico	1.1 Cultura de información 1.2 Innovación 1.3 Confianza
Variable dependiente: Inclusión financiera	2.1 Altos costos financieros 2.2 Acceso a tecnología 2.3 Desarrollo económico

3.5 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	DEFINICION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
ANALISIS DEL DINERO ELECTRONICO COMO MEDIO DE PAGO ALTERNATIVO E INSTRUMENTO PARA LA INCLUSION FINANCIERA	Problema General ¿De qué manera el dinero electrónico influye en el proceso de inclusión financiera en el Perú?	Objetivo General Demostrar si el dinero electrónico influye en el proceso de la inclusión financiera en Perú.	Hipótesis General El dinero electrónico influye positivamente en el proceso de la inclusión financiera en el Perú.	Independiente Dinero electrónico	1.1 Cultura de información 1.2 Innovación 1.3 Confianza	Tipo de investigación * Cualitativo	Documentos existentes en web Encuestas Informes
	Problemas Específicos a) ¿En qué medida una adecuada cultura de información influye en el proceso de inclusión financiera en el Perú? b) ¿Cómo contribuye la innovación promoviendo una mayor inclusión financiera en el Perú? c) ¿La confianza en las entidades financieras es un factor que afecta el proceso de inclusión financiera en el Perú?	Objetivos Específicos a) Verificar si una adecuada cultura de información influye en el proceso de inclusión financiera en el Perú. b) Analizar si la innovación contribuye promoviendo una mayor inclusión financiera en el Perú. c) Determinar si la confianza en las entidades financieras es un factor que afecta el proceso de la inclusión financiera en el Perú.	Hipotesis Específicas a) Una adecuada cultura de información influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú. b) La innovación contribuye significativamente en el proceso de la inclusión financiera en el Perú c) La confianza en las entidades financieras es un factor que afecta positivamente el proceso de la inclusión financiera en el Perú.	Dependiente Inclusión financiera	2.1 Altos costos financieros 2.2 Acceso a tecnología 2.3 Desarrollo económico	Diseño de Investigación * No experimental transversal	

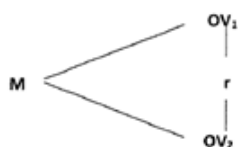
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Tipo de la Investigación

Según se menciona en Hernández, Fernández y Baptista (2000, p.7) el presente trabajo de investigación es de tipo cualitativo, dado que utilizamos “recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de la interpretación”.

4.2 Diseño de la investigación

Kerlinger (1983). El estudio responde a un diseño no experimental porque tiene por objeto resolver problemas del conocimiento en un determinado campo; y de corte transversal, dado que se recolectarán datos en un momento único y se realiza sin la manipulación de variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos.



Dónde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Dinero electrónico

V2: Inclusión financiera

r: nivel de relación o impacto entre las variables

4.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis de esta investigación será principalmente la “población” compuesta por diversos documentos tales como teorías, ensayos, tesis, artículos, analizados sistemáticamente. Asimismo, se tomó en cuenta la población compuesta por 185 personas para el desarrollo de la encuesta final.

4.4 Población de estudio

Por la naturaleza de la investigación, la principal “población” de estudio estará constituida por las 103 referencias bibliográficas relacionadas a documentos, páginas web, tesis, informes y otros, las cuales se analizarán y extraerá la información y en los que se basan la legislación o normatividad y adicionalmente por las 185 personas encuestadas.

4.5 Tamaño de muestra

La muestra para determinar la aceptación o no de la hipótesis estuvo constituida por las 103 referencias bibliográficas relacionadas a documentos sobre los cuales se analizó la influencia que tiene el dinero electrónico sobre el proceso de inclusión financiera en Perú.

Para enriquecer la investigación, se llevó a cabo un cuestionario a una muestra pequeña de la población compuesta por 185 personas.

4.6 Selección de muestra

Debido a la falta de conocimiento sobre el tema, se realizó una encuesta a una pequeña muestra aleatoria de la población para conocer la situación actual del conocimiento sobre el dinero electrónico e inclusión financiera.

4.7 Técnicas de recolección de datos

Para obtener la información pertinente respecto a las variables arriba indicadas se aplicarán las siguientes técnicas:

a) La técnica del análisis documental: Utilizando, como instrumentos de recolección de datos: documentos existentes y disponibles en páginas web, banco de datos de universidades, repositorios. La naturaleza de los datos es cualitativa (textos, narraciones, significados, etc.).

b) La técnica de la encuesta: utilizando como instrumento un cuestionario; recurriendo como encuestados a usuarios que utilizan y no utilizan medios de pago; el cual se aplicará para obtener los datos de la variable: *dinero electrónico en el proceso de inclusión financiera*. Las preguntas son objetivas y precisas para obtener información respecto a la utilización del dinero electrónico.

4.8 Análisis e interpretación de la información

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos señalados, recurriendo también a los documentos indicados; fueron ordenados y clasificados en función a los objetivos de la investigación para iniciar el análisis respectivo.

Los datos ordenados y tabulados serán analizados mediante la estadística descriptiva, haciendo uso de tablas de frecuencias y gráficos, para poder interpretar adecuadamente el resultado de cada una de las preguntas.

Así mismo, para la contrastación de las hipótesis, se plantearán hipótesis estadísticas (Hipótesis Nula e Hipótesis Alternativa), utilizando para ello como estadística de prueba la correlación, toda vez que se trataba de demostrar la relación existente entre las variables, involucradas en el estudio.

El resultado de la contratación de las hipótesis nos permitió tener bases para formular las conclusiones de investigación, y así llegar a la base para formular las conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e Interpretación de Resultados

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se presenta a continuación la siguiente información:

Tabla N° 2
Área de residencia

Ubicación	N°	%
Lima	170	92%
Provincia	15	8%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

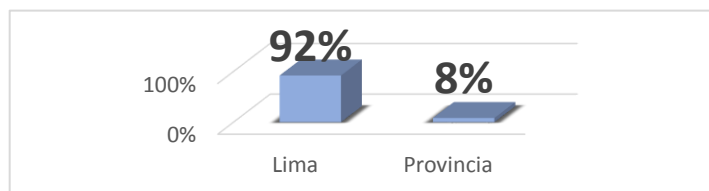


Figura 39
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 39 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 92% corresponde a personas con área de residencia en Lima, mientras que el 8% son personas que viven en provincia.

Tabla N° 3
Rango de Edades

Rango	N°	%
Entre 18 y 25	5	3%
Entre 26 y 35	85	46%
Entre 36 y 50	65	35%
Más de 50	30	16%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

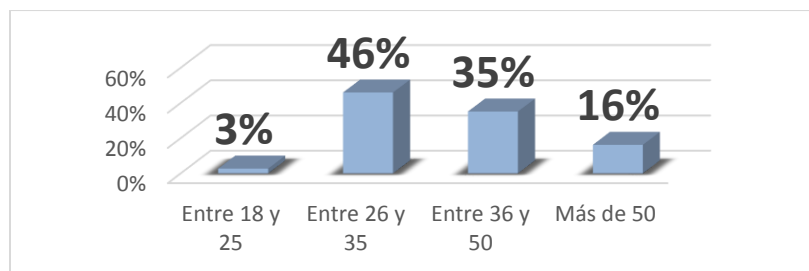


Figura 40
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 40 se observa que del 100% de la muestra encuestada el 46% se encuentra en el rango de edad de 26 a 35 años, el 35% en el rango entre 36 y 50 años, 16% de los encuestados es mayor de 50 años y sólo un 3% se encuentra en el rango de edad entre los 18 y 25 años.

Tabla N° 4
Género

Género	N°	%
Femenino	105	57%
Masculino	80	43%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

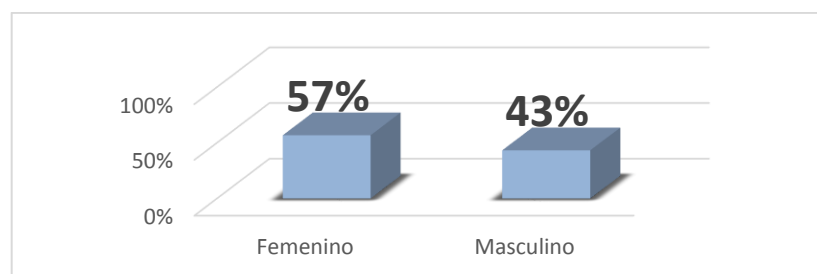


Figura 41
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 41 se observa que del 100% de los encuestados, el 57% son del género femenino y el 43% son del género masculino.

Tabla N° 5
Grado de instrucción

Rango	N°	%
Master / MBA	10	5%
Técnico	25	14%
Universitario	150	81%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

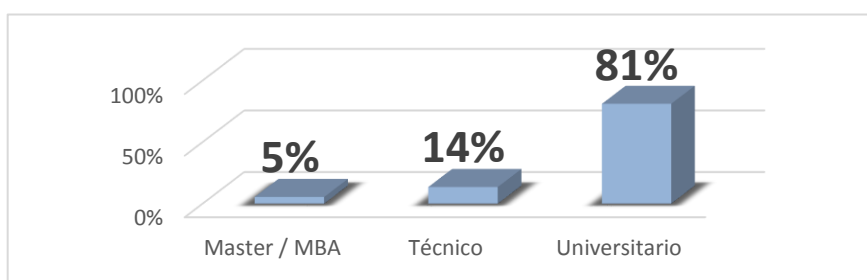


Figura 42
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 42 se observa que del 100% de los encuestados, el 81% posee grado universitario, el 14% nivel técnico y el 5% grado de Master o Mba.

Tabla N° 6
¿CONSIDERA QUE USTED TIENE UN ADECUADO CONOCIMIENTO SOBRE EL CONCEPTO DEL DINERO ELECTRÓNICO?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	45	24%
2 De Acuerdo	80	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	40	22%
4 En Desacuerdo	20	11%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

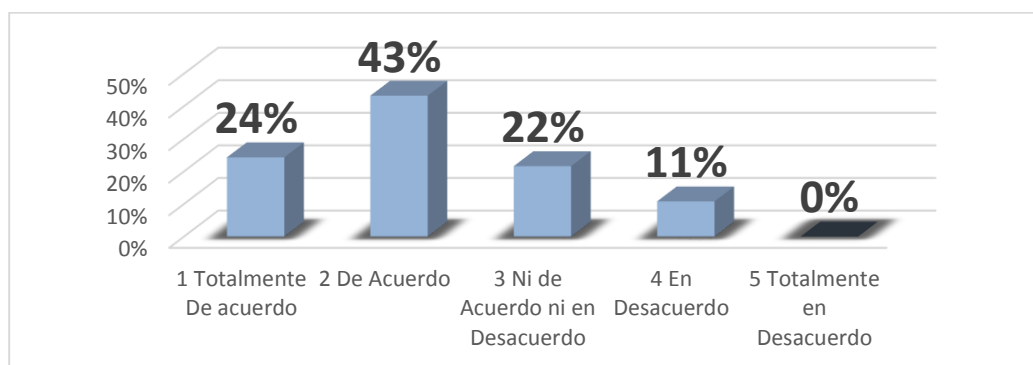


Figura 43
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 43 se observa que del 100% de los encuestados, el 43% considera que tiene un adecuado conocimiento sobre el concepto de dinero electrónico, mientras que un 24% se considera totalmente de acuerdo respecto a un adecuado conocimiento sobre el tema, el 22% no se muestra de acuerdo ni en desacuerdo, un 11% está en desacuerdo de acuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 7
¿CONSIDERA USTED QUE EL ESTADO O LA EMPRESA PRIVADA DEBERÍAN DIFUNDIR MÁS ACERCA DEL USO Y BENEFICIOS DEL DINERO ELECTRÓNICO?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	135	73%
2 De Acuerdo	50	27%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0%
4 En Desacuerdo	0	0%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

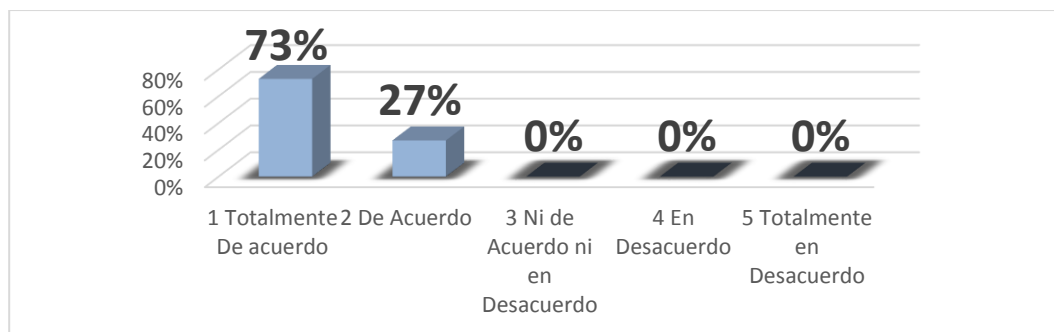


Figura 44
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 44 se observa que del 100% de los encuestados, el 73% se muestra totalmente de acuerdo en que el Estado o la empresa privada deberían difundir más acerca del dinero electrónico, seguido de un 27% que se muestra de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo 0%, igualmente en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con 0%.

Tabla N° 8
¿CREE USTED QUE SI CONOCIERA Y COMPRENDIERA MÁS SOBRE EL DINERO ELECTRÓNICO ¿INFLUIRÍA PARA UN MAYOR USO?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	125	69%
2 De Acuerdo	55	31%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0%
4 En Desacuerdo	0	0%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	180	100%

Nota: Elaboración propia

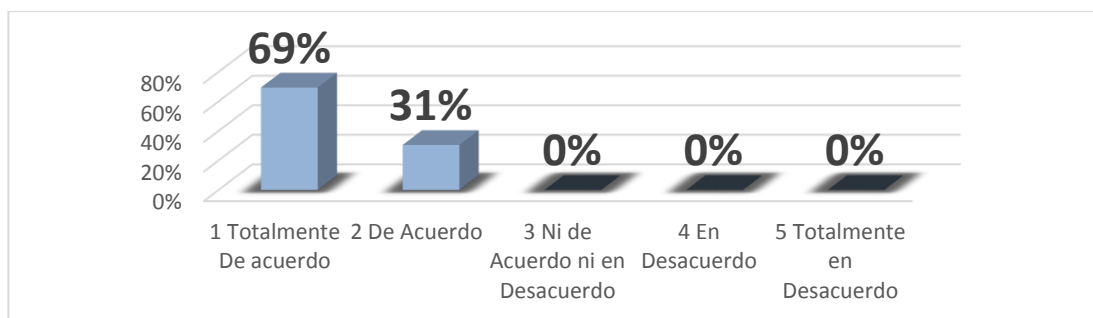


Figura 45
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 45 se observa que del 100% de los encuestados, el 69% se muestra totalmente de acuerdo en que si conociera y comprendiera más acerca del dinero electrónico influiría para un mayor uso, seguido de un 31% que se muestra de acuerdo y un 0% ni de acuerdo ni en desacuerdo y de igual manera en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 9
¿CREE USTED QUE EL DINERO ELECTRÓNICO FOMENTA MEJORES SERVICIOS FINANCIEROS PARA LA POBLACIÓN?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	55	30%
2 De Acuerdo	105	57%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	14%
4 En Desacuerdo	0	0%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

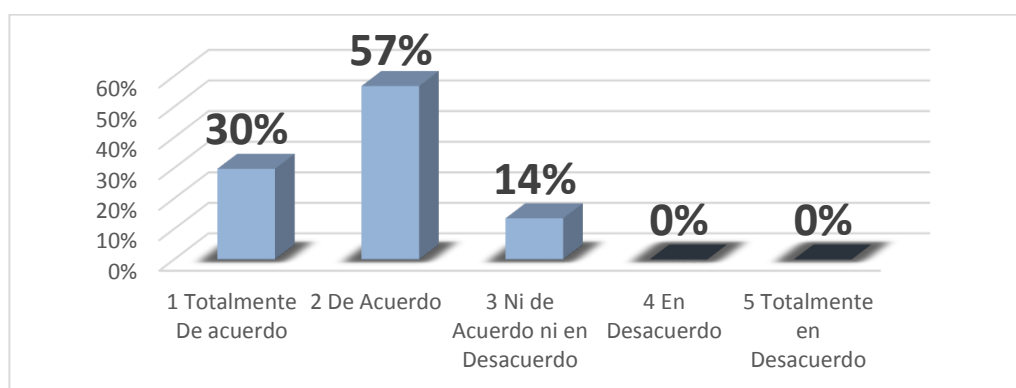


Figura 46
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 46 se observa que del 100% de los encuestados, el 57% se muestra de acuerdo en que el dinero electrónico fomenta mejores servicios financieros para la población, mientras que un 30% se muestra totalmente de acuerdo, seguido de un 14%

que no está de acuerdo ni en desacuerdo, un 0% que se muestra en desacuerdo y de igual manera para totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 10
¿CONSIDERA USTED QUE EL DINERO ELECTRÓNICO HA INNOVADO LA MANERA EN QUE REALIZAMOS LOS PAGOS?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	90	49%
2 De Acuerdo	90	49%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	5	3%
4 En Desacuerdo	0	0%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

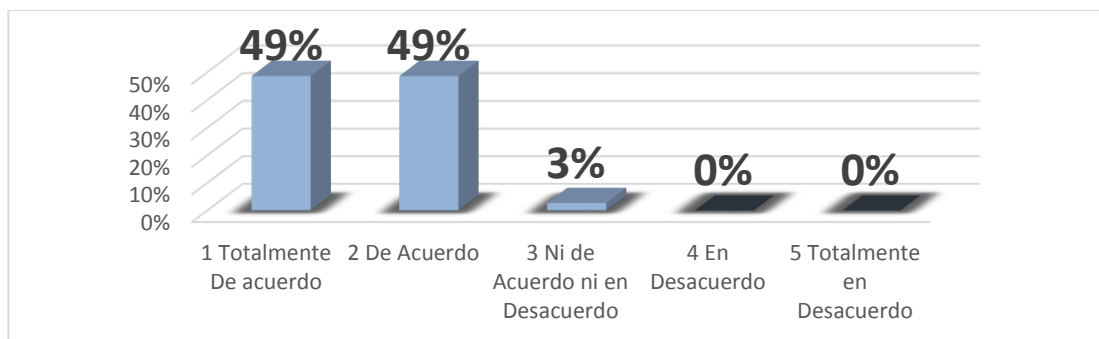


Figura 47
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 47 se observa que del 100% de los encuestados, el 49% se muestra totalmente de acuerdo en que el dinero electrónico ha innovado la manera en que realizamos los pagos, de igual manera se muestra de acuerdo y con 0% neutro, en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 11
¿USTED CREE QUE MODERNIZAR LA EDUCACIÓN PODRÍA INCREMENTAR EL USO DEL DINERO ELECTRÓNICO?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	45	24%
2 De Acuerdo	70	38%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	60	32%
4 En Desacuerdo	5	3%
5 Totalmente en Desacuerdo	5	3%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

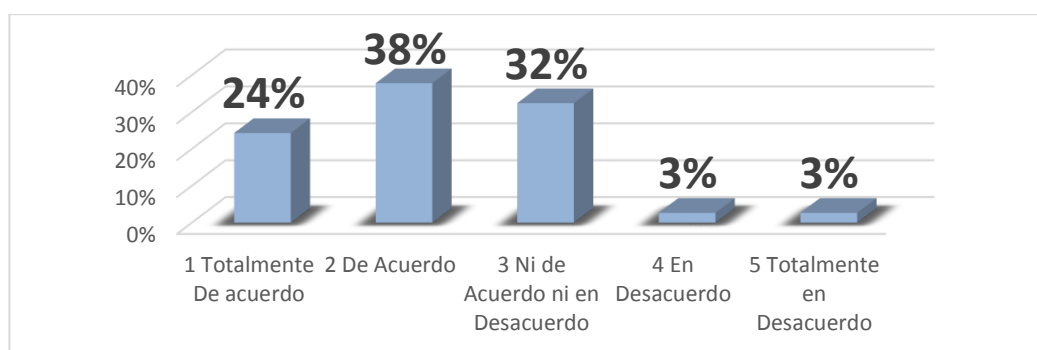


Figura 48
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 48 se observa que del 100% de los encuestados, el 38% se muestra de acuerdo en que modernizar la educación podría incrementar el uso del dinero electrónico, mientras que un 32% no está de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de un 24% que se muestra totalmente de acuerdo, un 3% se encuentra en desacuerdo, así como totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 12
¿SE SIENTE SATISFECHO (A) CON LA INFORMACIÓN QUE BRINDAN LAS ENTIDADES FINANCIERAS SOBRE COMISIONES, COSTOS, TARIFAS Y OTROS?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	5	3%
2 De Acuerdo	40	22%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	30	16%
4 En Desacuerdo	90	49%
5 Totalmente en Desacuerdo	20	11%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

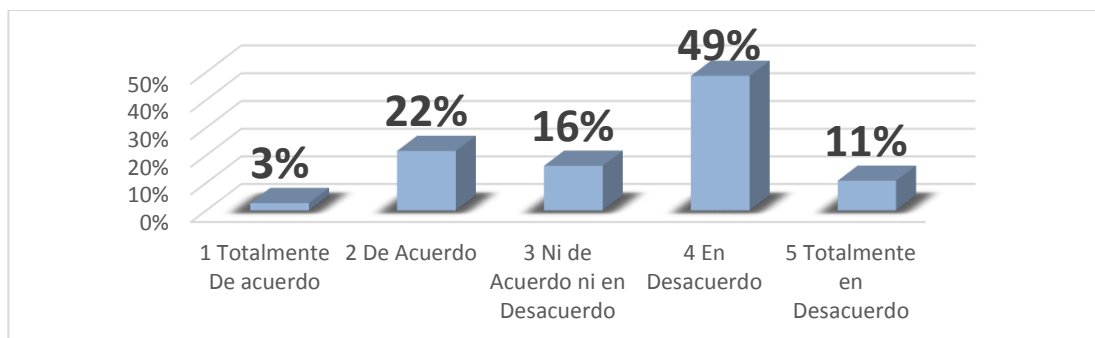


Figura 49
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 49 se observa que del 100% de los encuestados, el 49% se muestra en desacuerdo respecto a la satisfacción con la información que brinda las entidades financieras sobre comisiones, costos, tarifas y otros, mientras que un 22% se muestra de acuerdo, seguido de un 16% que no está de acuerdo ni en desacuerdo, 11% que se encuentra totalmente en desacuerdo y un 3% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 13
¿SE SIENTE SEGURO (A) UTILIZANDO DINERO ELECTRÓNICO A TRAVÉS DEL CELULAR O PÁGINAS WEB?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	25	14%
2 De Acuerdo	80	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	75	41%
4 En Desacuerdo	5	3%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

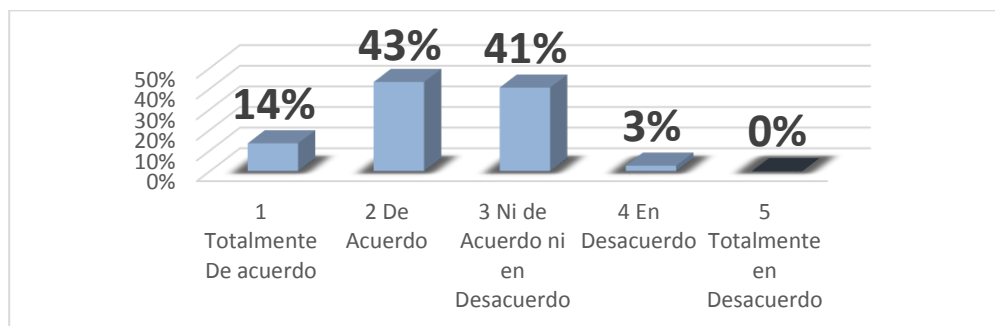


Figura 50
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 50 se observa que del 100% de los encuestados, el 43% se siente seguro utilizando dinero electrónico a través del celular o páginas web, seguido de un 41% que no se muestra de acuerdo ni en desacuerdo, un 14% que se muestra totalmente de acuerdo, 3% se muestra en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 14
¿USTED CREE QUE EL SISTEMA FINANCIERO PERUANO Y EL DINERO ELECTRÓNICO SON CONFIABLES?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	5	3%
2 De Acuerdo	55	30%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	85	46%
4 En Desacuerdo	40	22%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

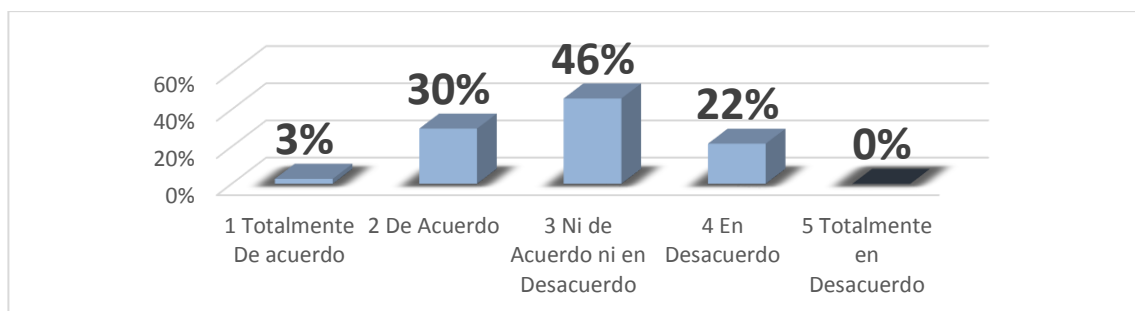


Figura 51
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 51 se observa que del 100% de los encuestados, el 46% no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo en la confiabilidad del sistema financiero peruano y el dinero electrónico, mientras que un 30% se muestra de acuerdo, 22% en desacuerdo, 3% totalmente de acuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 15
¿CREE USTED QUE ES MUY COSTOSO TENER ALGÚN SERVICIO FINANCIERO?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	25	14%
2 De Acuerdo	85	46%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	30	16%
4 En Desacuerdo	40	22%
5 Totalmente en Desacuerdo	5	3%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

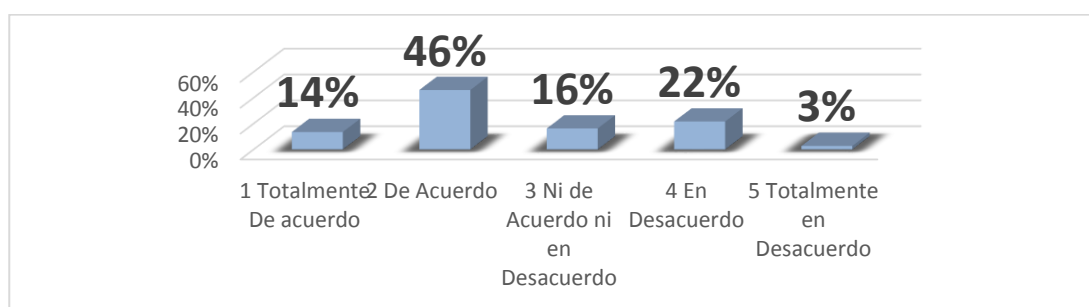


Figura 52
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 52 se observa que del 100% de los encuestados, el 46% se muestra de acuerdo en que es muy costoso tener algún servicio financiero, el 22% se muestra en desacuerdo, el 16% no se muestra de acuerdo ni en desacuerdo, 14% se muestra totalmente de acuerdo y un 3% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 16
¿CONSIDERA USTED QUE EL COSTO ES UN FACTOR QUE DETERMINA EL USO DE SERVICIOS FINANCIEROS?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	55	30%
2 De Acuerdo	80	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	11%
4 En Desacuerdo	25	14%
5 Totalmente en Desacuerdo	5	3%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

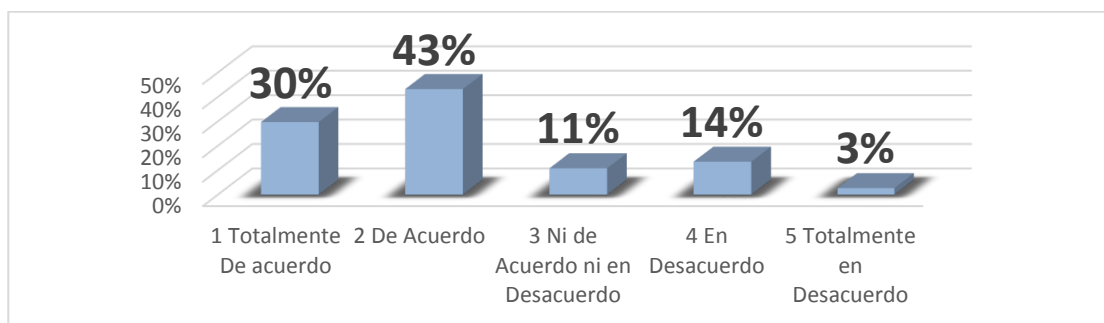


Figura 53

Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 53 se observa que del 100% de los encuestados, el 43% se muestra de acuerdo en que el costo es un factor que determina el uso de servicios financieros, mientras que un 30% está totalmente de acuerdo, un 14% en desacuerdo, 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 17

¿USTED CREE QUE, EN LOS LUGARES MÁS ALEJADOS DEL PAÍS, EL COSTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ES MÁS ELEVADO?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	50	27%
2 De Acuerdo	70	38%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	50	27%
4 En Desacuerdo	15	8%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

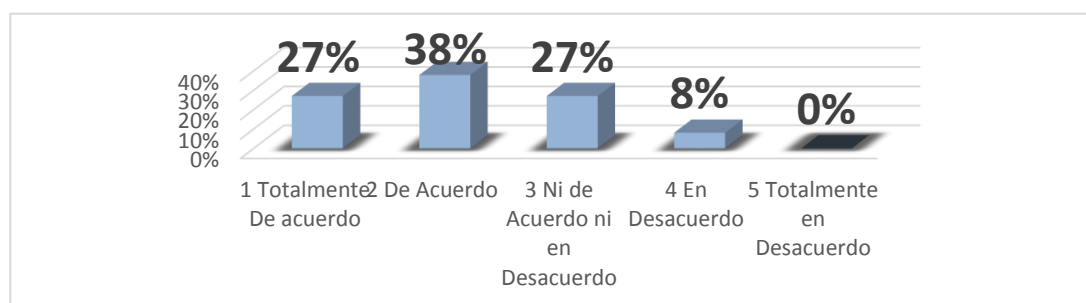


Figura 54

Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 54 se observa que del 100% de los encuestados, el 38% está de acuerdo en creer que en los lugares más alejados del país el costo de los servicios financieros es más elevado, mientras que un 27% se muestra totalmente de acuerdo y de igual manera ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8% está en desacuerdo y un 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 18
¿CREE USTED QUE LA POBLACIÓN DE BAJOS RECURSOS TIENE FÁCIL ACCESO A LA TECNOLOGÍA?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	5	3%
2 De Acuerdo	35	19%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	8%
4 En Desacuerdo	80	43%
5 Totalmente en Desacuerdo	50	27%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

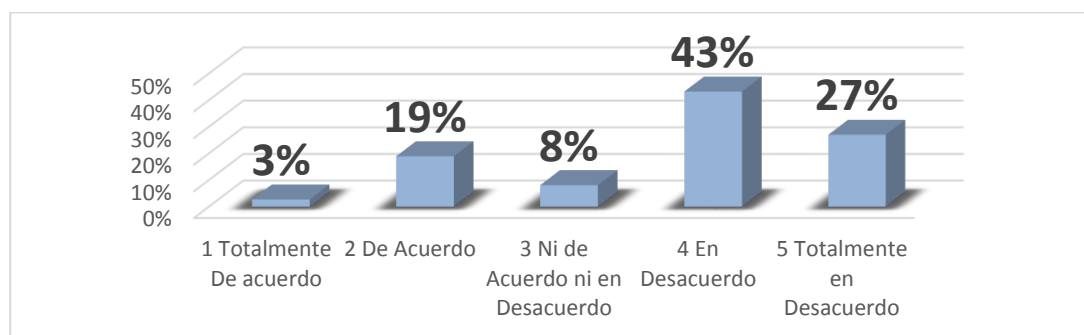


Figura 55
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 55 se observa que del 100% de los encuestados, el 43% no cree que la población de bajos recursos tenga fácil acceso a la tecnología, seguido de un 27% que se

muestra totalmente en desacuerdo, mientras un 19% está de acuerdo, un 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 19
¿CREE USTED QUE UNA MAYOR CERCANÍA DE LOS CENTROS DE SERVICIOS FINANCIEROS (AGENCIAS, CAJEROS AUTOMÁTICO, CAJEROS CORRESPONSALES) HARÍA QUE LA POBLACIÓN USE MÁS ESTOS SERVICIOS FINANCIEROS?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	60	32%
2 De Acuerdo	90	49%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	25	14%
4 En Desacuerdo	10	5%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

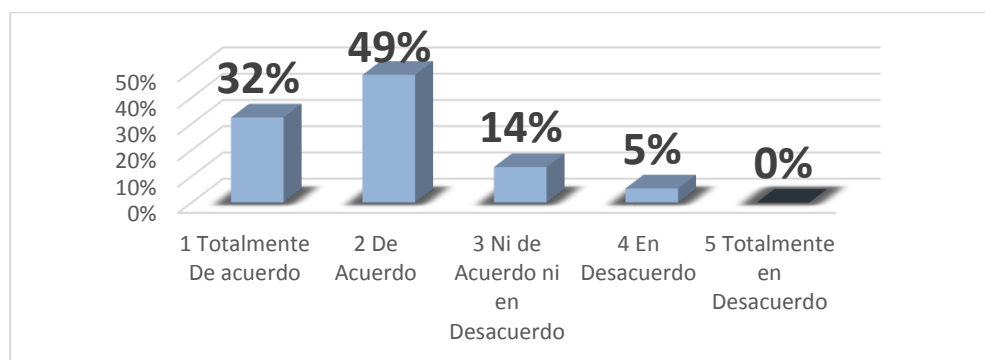


Figura 56
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 56 se observa que del 100% de los encuestados, el 49% está de acuerdo en que una mayor cercanía de los centros de servicios (agencias, cajeros automáticos, cajero corresponsal) haría que la población use más estos servicios financieros, un 32% se muestra totalmente de acuerdo, un 14% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 5% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 20
¿CREE USTED QUE LAS PERSONAS DE BAJOS INGRESOS Y DE ZONAS RURALES TIENEN
ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	5	3%
2 De Acuerdo	15	8%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	50	27%
4 En Desacuerdo	75	41%
5 Totalmente en Desacuerdo	40	22%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

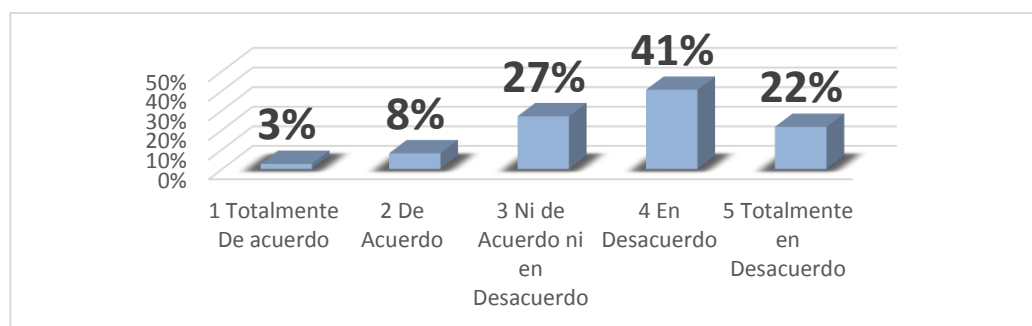


Figura 57
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 57 se observa que del 100% de los encuestados, el 41% no cree que las personas de bajos recursos y de zonas rurales tengan acceso a servicios financieros de calidad, mientras que un 27% no está de acuerdo ni en desacuerdo, seguido de un 22% que está totalmente en desacuerdo, un 8% se encuentra de acuerdo y un 3% totalmente de acuerdo.

Tabla N° 21
¿CREE USTED QUE UNA MAYOR INCLUSIÓN FINANCIERA (ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD PARA TODA LA POBLACIÓN) GENERARÁ MAYOR DESARROLLO ECONÓMICO EN EL PERÚ?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	70	38%
2 De Acuerdo	80	43%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	8%
4 En Desacuerdo	20	11%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

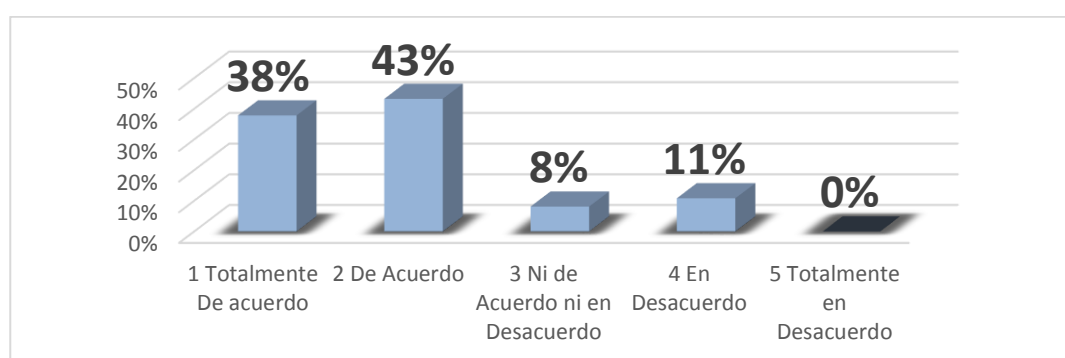


Figura 58

Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 58 se observa que del 100% de los encuestados, el 43% está de acuerdo en que una mayor inclusión financiera generará mayor desarrollo económico en el Perú, mientras que un 38% está totalmente de acuerdo, un 11% en desacuerdo, 8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 22
¿CREE USTED QUE A TRAVÉS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA LA POBLACIÓN PODRÍA MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	45	24%
2 De Acuerdo	105	57%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	20	11%
4 En Desacuerdo	15	8%
5 Totalmente en Desacuerdo	0	0%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

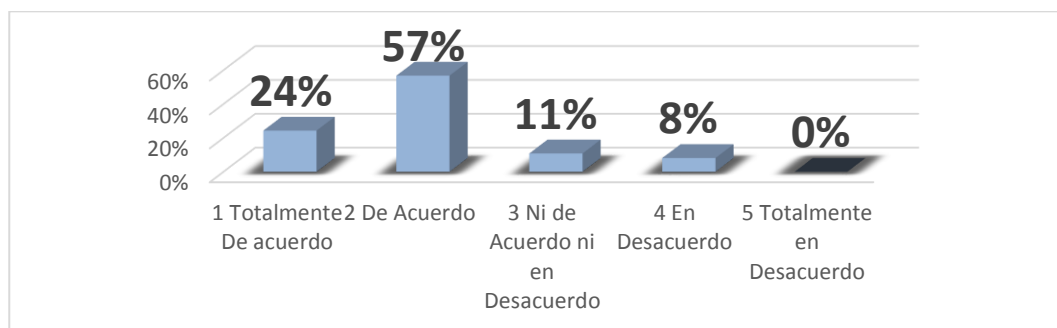


Figura 59
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 59 se observa que del 100% de los encuestados, el 57% está de acuerdo en que a través de la inclusión financiera la población podría mejorar su calidad de vida, un 24% está totalmente de acuerdo, un 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 8% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla N° 23
¿CREE USTED QUE LA INCLUSIÓN FINANCIERA CONTRIBUIRÁ A DISMINUIR LA INFORMALIDAD Y LA POBREZA?

Escala	N°	%
1 Totalmente De acuerdo	20	11%
2 De Acuerdo	105	57%
3 Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	40	22%
4 En Desacuerdo	15	8%
5 Totalmente en Desacuerdo	5	3%
Total	185	100%

Nota: Elaboración propia

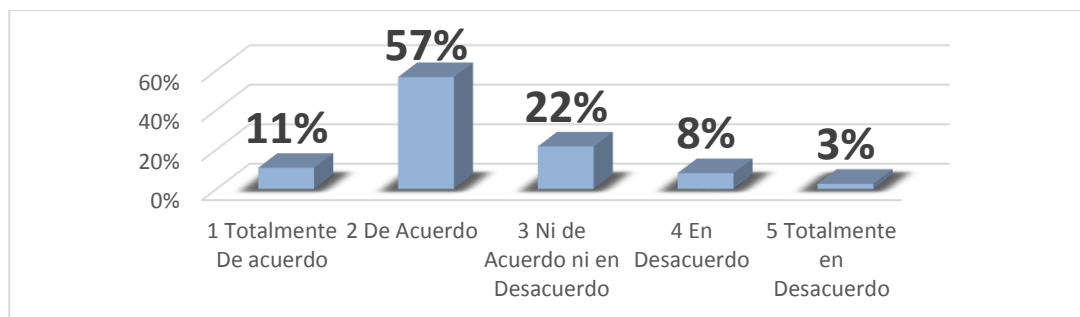


Figura 60
Fuente: Elaboración propia

En la figura nro. 60 se observa que del 100% de los encuestados, el 57% está de acuerdo en que la inclusión financiera contribuirá a disminuir la informalidad y la pobreza, mientras que un 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, un 11% está totalmente de acuerdo, 8% se muestra en desacuerdo y un 3% está totalmente en desacuerdo.

5.2 Prueba de Hipótesis

La **Prueba Chi-Cuadrada**, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o = Frecuencia observada o real

f_e = Frecuencia esperada

Σ = Sumatoria

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n}$$

$$F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n}$$

$$K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n}$$

$$P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n}$$

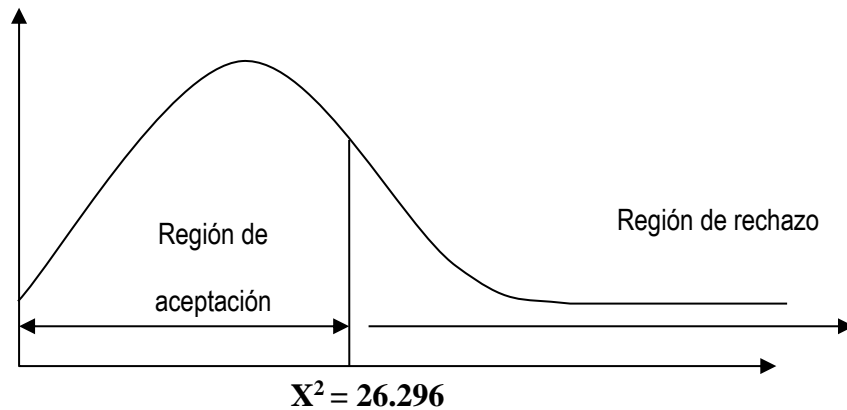
$$U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}$$

Región de rechazo

La región de rechazo resulta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi

– cuadrado que para este caso es:

$\chi^2(0.05, 16) = 26.296$, que de manera gráfica tenemos:



Hipótesis Específicas

Primera Hipótesis específica

Hipótesis Nula H_0

Una adecuada cultura de información no influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú.

Hipótesis Alternativa H_1

Una adecuada cultura de información influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas:

Tabla N° 24
Frecuencias Observadas de la primera Hipótesis Específica

Pregunta 3 ¿Cree usted que si conociera y comprendiera más sobre el dinero electrónico, influiría para una mayor uso?							
Pregunta 11 ¿Considera usted que el costo es un factor que determina el uso de servicios financieros?		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	55	0	0	0	0	55
	De acuerdo	40	35	5	0	0	80
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	0	0	0	0	20
	En desacuerdo	10	15	0	0	0	25
	Totalmente en desacuerdo	0	5	0	0	0	5
	Total	125	55	5	0	0	185

Nota: Elaboración propia

Tabla N° 25
Frecuencias Esperadas de la primera Hipótesis Específica

Pregunta 3 ¿Cree usted que si conociera y comprendiera más sobre el dinero electrónico, influiría para una mayor uso?							
Pregunta 11 ¿Considera usted que el costo es un factor que determina el uso de servicios financieros?		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	37.16	16.35	1.49	0.00	0.00	55
	De acuerdo	54.05	23.78	2.16	0.00	0.00	80
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13.51	5.95	0.54	0.00	0.00	20
	En desacuerdo	16.89	7.43	0.68	0.00	0.00	25
	Totalmente en desacuerdo	3.38	1.49	0.14	0.00	0.00	5
	Total	125	55	5	0	0	185

Nota: Elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	55	37.16	17.84	318.19	8.56
2	0	16.35	-16.35	267.37	16.35
3	0	1.49	-1.49	2.21	1.49
4	0	0.00	0.00	0.00	0.00
5	0	0.00	0.00	0.00	0.00
6	40	54.05	-14.05	197.52	3.65
7	35	23.78	11.22	125.80	5.29
8	5	2.16	2.84	8.05	3.72
9	0	0.00	0.00	0.00	0.00
10	0	0.00	0.00	0.00	0.00
11	20	13.51	6.49	42.07	3.11
12	0	5.95	-5.95	35.35	5.95
13	0	0.54	-0.54	0.29	0.54
14	0	0.00	0.00	0.00	0.00
15	0	0.00	0.00	0.00	0.00
16	10	16.89	-6.89	47.50	2.81
17	15	7.43	7.57	57.27	7.71
18	0	0.68	-0.68	0.46	0.68
19	0	0.00	0.00	0.00	0.00
20	0	0.00	0.00	0.00	0.00
21	0	3.38	-3.38	11.41	3.38
22	5	1.49	3.51	12.34	8.30
23	0	0.14	-0.14	0.02	0.14
24	0	0.00	0.00	0.00	0.00
25	0	0.00	0.00	0.00	0.00
					71.68

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

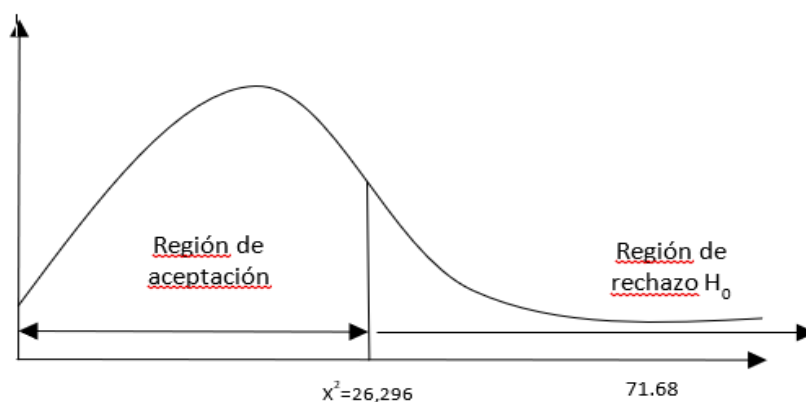
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 71.68, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296). En efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “Una adecuada cultura de información no influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “Una adecuada cultura de información influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú”.

Segunda Hipótesis específica.

Hipótesis Nula H_0

La innovación no contribuye significativamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú.

Hipótesis Alternativa H_1

La innovación contribuye significativamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 26
Frecuencias Observadas de la segunda Hipótesis Específica

Pregunta 4 ¿Cree usted que el dinero electrónico fomenta mejores servicios financieros para la población?							
Pregunta 15 ¿Cree usted que las personas de bajos ingresos y de zonas rurales tienen acceso a servicios financieros de calidad?		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	5	0	0	0	0	5
	De acuerdo	0	15	0	0	0	15
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	20	10	0	0	50
	En desacuerdo	15	50	10	0	0	75
	Totalmente en desacuerdo	15	20	5	0	0	40
	Total	55	105	25	0	0	185

Nota: Elaboración propia

Tabla N° 27
Frecuencias Esperadas de la segunda Hipótesis Específica

Pregunta 4 ¿Cree usted que el dinero electrónico fomenta mejores servicios financieros para la población?							
Pregunta 15 ¿Cree usted que las personas de bajos ingresos y de zonas rurales tienen acceso a servicios financieros de calidad?		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	1.49	2.84	0.68	0.00	0.00	5
	De acuerdo	4.46	8.51	2.03	0.00	0.00	15
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14.86	28.38	6.76	0.00	0.00	50
	En desacuerdo	22.30	42.57	10.14	0.00	0.00	75
	Totalmente en desacuerdo	11.89	22.70	5.41	0.00	0.00	40
	Total	55	105	25	0	0	185

Nota: Elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	5	1.49	3.51	12.34	8.30
2	0	2.84	-2.84	8.05	2.84
3	0	0.68	-0.68	0.46	0.68
4	0	0.00	0.00	0.00	0.00
5	0	0.00	0.00	0.00	0.00
6	0	4.46	-4.46	19.89	4.46
7	15	8.51	6.49	42.07	4.94
8	0	2.03	-2.03	4.11	2.03
9	0	0.00	0.00	0.00	0.00
10	0	0.00	0.00	0.00	0.00
11	20	14.86	5.14	26.37	1.77
12	20	28.38	-8.38	70.20	2.47
13	10	6.76	3.24	10.52	1.56
14	0	0.00	0.00	0.00	0.00
15	0	0.00	0.00	0.00	0.00
16	15	22.30	-7.30	53.25	2.39
17	50	42.57	7.43	55.24	1.30
18	10	10.14	-0.14	0.02	0.00
19	0	0.00	0.00	0.00	0.00
20	0	0.00	0.00	0.00	0.00
21	15	11.89	3.11	9.66	0.81
22	20	22.70	-2.70	7.30	0.32
23	5	5.41	-0.41	0.16	0.03
24	0	0.00	0.00	0.00	0.00
25	0	0.00	0.00	0.00	0.00
					33.90

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

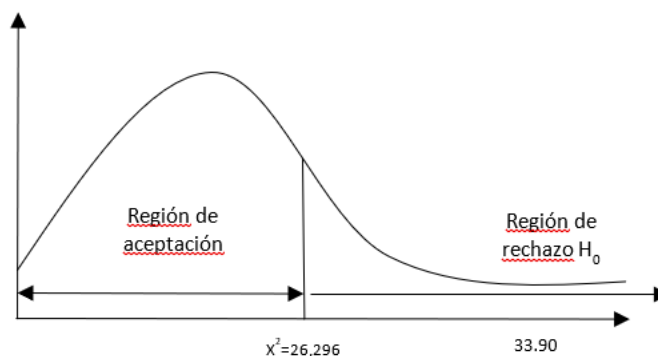
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2 = 26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 33.90, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296). En efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “La innovación no contribuye significativamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): “La innovación contribuye significativamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú”.

Tercera Hipótesis específica.

Hipótesis Nula H_0

La confianza en las entidades financieras es un factor que no afecta positivamente el proceso de inclusión financiera en el Perú.

Hipótesis Alternativa H_1

La confianza en las entidades financieras es un factor que afecta positivamente el proceso de inclusión financiera en el Perú.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 28
Frecuencias Observadas de la tercera Hipótesis Específica

Pregunta 7 ¿Se siente satisfecho (a) con la información que brindan las entidades financieras sobre comisiones, costos, tarifas y otros?							
Pregunta 18 ¿Cree usted que la inclusión financiera contribuirá a disminuir la informalidad y la pobreza?		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	0	0	10	5	5	20
	De acuerdo	5	30	15	55	0	105
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	10	5	15	10	40
	En desacuerdo	0	0	0	15	0	15
	Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	5	5
	Total	5	40	30	90	20	185

Nota: Elaboración propia

Tabla N° 29
Frecuencias Esperadas de la tercera Hipótesis Específica

Pregunta 7 ¿Se siente satisfecho (a) con la información que brindan las entidades financieras sobre comisiones, costos, tarifas y otros?							
Pregunta 18 ¿Cree usted que la inclusión financiera contribuirá a disminuir la informalidad y la pobreza?		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
	Totalmente de acuerdo	0.54	4.32	3.24	9.73	2.16	20
	De acuerdo	2.84	22.70	17.03	51.08	11.35	105
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.08	8.65	6.49	19.46	4.32	40
	En desacuerdo	0.41	3.24	2.43	7.30	1.62	15
	Totalmente en desacuerdo	0.14	1.08	0.81	2.43	0.54	5
	Total	5	40	30	90	20	185

Nota: Elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	0	0.54	-0.54	0.29	0.54
2	0	4.32	-4.32	18.70	4.32
3	10	3.24	6.76	45.65	14.08
4	5	9.73	-4.73	22.37	2.30
5	5	2.16	2.84	8.05	3.72
6	5	2.84	2.16	4.67	1.65
7	30	22.70	7.30	53.25	2.35
8	15	17.03	-2.03	4.11	0.24
9	55	51.08	3.92	15.36	0.30
10	0	11.35	-11.35	128.85	11.35
11	0	1.08	-1.08	1.17	1.08
12	10	8.65	1.35	1.83	0.21
13	5	6.49	-1.49	2.21	0.34
14	15	19.46	-4.46	19.89	1.02
15	10	4.32	5.68	32.21	7.45
16	0	0.41	-0.41	0.16	0.41
17	0	3.24	-3.24	10.52	3.24
18	0	2.43	-2.43	5.92	2.43
19	15	7.30	7.70	59.33	8.13
20	0	1.62	-1.62	2.63	1.62
21	0	0.14	-0.14	0.02	0.14
22	0	1.08	-1.08	1.17	1.08
23	0	0.81	-0.81	0.66	0.81
24	0	2.43	-2.43	5.92	2.43
25	5	0.54	4.46	19.89	36.79
					108.04

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(5-1) = 16$

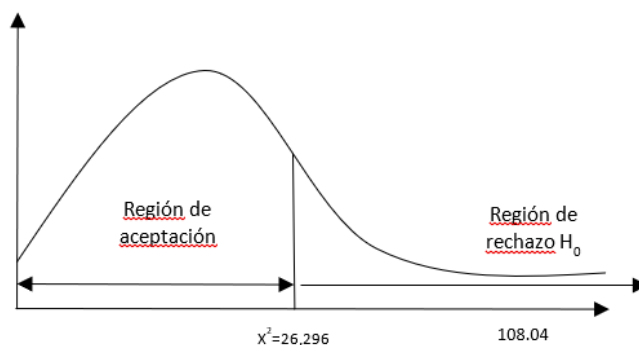
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular

$X^2=26.296$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 108.04, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296). En efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “La confianza en las entidades financieras es un factor que no afecta positivamente el proceso de inclusión financiera en el Perú” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “La confianza en las entidades financieras es un factor que afecta positivamente el proceso de inclusión financiera en el Perú”.

Hipótesis General

Hipótesis Nula H_0

El dinero electrónico no influye positivamente en el proceso de la inclusión financiera en el Perú.

Hipótesis Alternativa H_1

El dinero electrónico influye positivamente en el proceso de la inclusión financiera en el Perú.

Decisión:

Gráfico de tabla de contingencia con frecuencias observadas y frecuencias esperadas

Tabla N° 30
Frecuencias Observadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	125	55	5	0	0	185
Pregunta 11	55	80	20	25	5	185
Pregunta 4	55	105	25	0	0	185
Pregunta 15	5	15	50	75	40	185
Pregunta 7	5	40	30	90	20	185
Pregunta 18	20	105	40	15	5	185
Total	265	400	170	205	70	1110

Nota: Elaboración propia

Las preguntas 3 y 11 son de la primera hipótesis específica.

Las preguntas 4 y 15 son de la segunda hipótesis específica.

Las preguntas 7 y 18 son de la tercera hipótesis específica.

Tabla N° 31
Frecuencias Esperadas de la Hipótesis General

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 3	44.17	66.67	28.33	34.17	11.67	185
Pregunta 11	44.17	66.67	28.33	34.17	11.67	185
Pregunta 4	44.17	66.67	28.33	34.17	11.67	185
Pregunta 15	44.17	66.67	28.33	34.17	11.67	185
Pregunta 7	44.17	66.67	28.33	34.17	11.67	185
Pregunta 18	44.17	66.67	28.33	34.17	11.67	185
Total	265	400	170	205	70	1110

Nota: Elaboración propia

Resolviendo la Chi – cuadrada, se tiene:

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	125	44.17	80.83	6534.03	147.94
2	55	66.67	-11.67	136.11	2.04
3	5	28.33	-23.33	544.44	19.22
4	0	34.17	-34.17	1167.36	34.17
5	0	11.67	-11.67	136.11	11.67
6	55	44.17	10.83	117.36	2.66
7	80	66.67	13.33	177.78	2.67
8	20	28.33	-8.33	69.44	2.45
9	25	34.17	-9.17	84.03	2.46
10	5	11.67	-6.67	44.44	3.81
11	55	44.17	10.83	117.36	2.66
12	105	66.67	38.33	1469.44	22.04
13	25	28.33	-3.33	11.11	0.39
14	0	34.17	-34.17	1167.36	34.17
15	0	11.67	-11.67	136.11	11.67
16	5	44.17	-39.17	1534.03	34.73
17	15	66.67	-51.67	2669.44	40.04
18	50	28.33	21.67	469.44	16.57
19	75	34.17	40.83	1667.36	48.80
20	40	11.67	28.33	802.78	68.81
21	5	44.17	-39.17	1534.03	34.73
22	40	66.67	-26.67	711.11	10.67
23	30	28.33	1.67	2.78	0.10
24	90	34.17	55.83	3117.36	91.24
25	20	11.67	8.33	69.44	5.95
26	20	44.17	-24.17	584.03	13.22
27	105	66.67	38.33	1469.44	22.04
28	40	28.33	11.67	136.11	4.80
29	15	34.17	-19.17	367.36	10.75
30	5	11.67	-6.67	44.44	3.81
					706.27

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (5-1)(6-1) = 20$

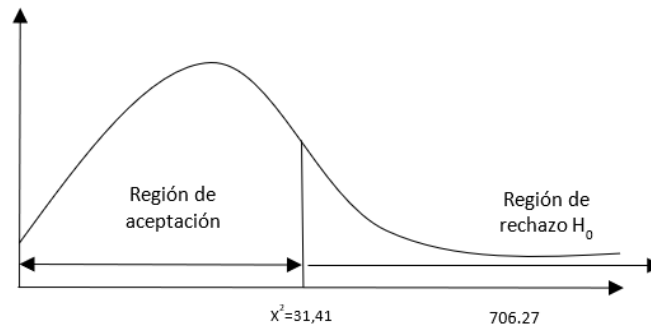
m: Número de fila = 5

n: Número de columnas = 6

Chi cuadrado tabular

$$X^2=31.41$$

De manera gráfica tenemos:



Entonces, X^2 calculada es igual a 706.27, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (31.41). En efecto, la hipótesis general nula (H_0): “El dinero electrónico no influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “El dinero electrónico influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú”.

DISCUSIONES

1. El ingreso de una moneda virtual como el bitcoin es beneficiosa siempre y cuando se cuente con un regulador que brinde el respaldo y confianza que necesitan los usuarios ante posibles pérdidas. Considero que no debería ser anónima porque se presta a malversaciones en su uso, lavado de activos, narcoterrorismo, fraudes, etc.
2. El dinero electrónico en Perú no llega a sustituir totalmente al dinero en efectivo, pero se puede observar un mayor uso como medio de pago alternativo.
3. Se presenta una mayor penetración financiera a nivel nacional y mejoras en el proceso de inclusión que incluyen una adecuada educación; sin embargo, aún se deben vencer costumbres como la preferencia por el uso de dinero en efectivo y algunos obstáculos en el uso de los productos o servicios financieros. Es por ello por lo que considero que el Estado, acompañado de las entidades reguladoras, deberían realizar una campaña más agresiva de comunicación.
4. Las entidades financieras tienen que lograr la confianza de los clientes o usuarios al ser transparentes en la información que brindan, de esta manera el ciudadano sentiría que no está siendo estafado. La falta de la confianza es un factor que afecta el proceso de inclusión financiera.
5. El dinero electrónico facilita la inclusión financiera, pues si antes solo los sectores altos y medios accedían a servicios bancarios, ahora los sectores de menores recursos tienen acceso considerando que las operaciones se pueden realizar desde un celular. Esto permite que se familiaricen con el concepto y no teman dirigirse hacia una entidad financiera en búsqueda de algún producto o servicio específico.

6. El dinero electrónico sirve como mecanismo de inclusión financiera dado que el dinero, al no ser físico, reduce la barrera de distancia y permite realizar transacciones hacia otras personas o empresas sin necesidad de acudir a una sucursal; basta con tener un celular y señal de la empresa de telecomunicaciones.
7. La aplicación de una adecuada estrategia de difusión de la información sobre dinero electrónico genera efectos positivos en el aprendizaje conceptual entre la población que no tiene acceso a servicios financieros.
8. Los conocimientos financieros (alfabetización financiera), un proceso de enseñanza para transmitir conocimientos a la población (educación financiera) y la habilidad para usar esos conocimientos, forma individuos aptos para ser incluidos en los sistemas financieros formales (inclusión financiera). Ello, a su vez, generaría mayor mercado para las empresas emisoras de dinero electrónico y contribuiría a su posicionamiento a nivel nacional.
9. La innovación favorece la creación de nuevos servicios o productos que son más accesibles a la población. Las empresas en general deben continuar con la implementación de programas que logren alcanzar a la mayor cantidad de población, para que de esta manera el ciudadano se acerque a la bancarización o por lo menos, esta no le genere falta de confianza.

CONCLUSIONES

1. Se ha demostrado que el dinero electrónico influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú, lo cual implica que el dinero electrónico facilita la inclusión financiera, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la hipótesis general alternativa queda aceptada.
2. Se ha verificado que una adecuada cultura de información influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú, considerando que los sectores de menores recursos puedan acceder a un celular desde donde podrán tener la información a la mano reduciendo barreras como la ubicación geográfica y, con ello, los altos costos asociados a los servicios financieros. La escasa información o difusión acerca del dinero electrónico genera limitado manejo de este mecanismo y dificulta el proceso de inclusión financiera en Perú, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la primera hipótesis alternativa queda aceptada.
3. Se ha analizado que la innovación contribuye significativamente promoviendo una mayor inclusión financiera en el Perú, dado que el dinero electrónico permite la creación de servicios financieros de calidad para toda la población, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la segunda hipótesis alternativa queda aceptada.

4. Se ha identificado que la confianza en las entidades financieras es un factor que afecta positivamente el proceso de inclusión financiera en el Perú, ya que la falta de ésta no permite que las personas adquieran o utilicen un servicio financiero por no contar con la información completa sobre los costos asociados, con lo cual crece la informalidad, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde según el resultado del chi cuadrado X^2 la tercera hipótesis alternativa queda aceptada.

RECOMENDACIONES

1. El dinero electrónico influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú. Se recomienda que el Estado, a través de las políticas establecidas o en formación, continúe el esfuerzo abarcado hasta el momento respecto a la educación financiera, ya que esta trae consigo un adecuado conocimiento del sistema financiero y, por ende, un mayor uso de los servicios.
2. Una adecuada cultura de información influye positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú. A pesar del esfuerzo en el trabajo conjunto entre el Estado y la empresa privada, la falta de difusión de temas tan relevantes como la Ley de Dinero Electrónico, puede traer consigo un retroceso en todo lo avanzado, por ello es importante mantener campañas periódicas de información no sólo en los colegios, sino también en universidades, centros laborales y comunidades a nivel nacional. Asimismo, es necesario ser totalmente transparentes en la información respecto a beneficios, costos, exclusiones, etc.
3. La innovación contribuye significativamente promoviendo la inclusión financiera en el Perú permitiendo la creación de nuevos productos o servicios financieros para toda la población. Se recomienda al Estado y a las entidades financieras que se enfoquen en la creación de nuevos productos/servicios o adaptando los existentes para que puedan abarcar todos los segmentos o estratos socioeconómicos, de esta manera se podría llegar a bancarizar en gran medida a los ciudadanos.
4. La confianza en las entidades financieras es un factor que afecta positivamente en el proceso de inclusión financiera en el Perú. La mejor manera en que el dinero electrónico sirva para el proceso de inclusión financiera es dando a conocer todos los aspectos

mediante los cuales se logran realizar las transacciones; beneficios, exclusiones, costos, etc., de esta manera se logrará una población más informada y con mayor capacidad para la toma de decisiones. Para ello, se recomienda a las entidades financieras que busquen mayor cercanía con sus clientes y usuarios a través de sus diferentes canales de atención.

BIBLIOGRAFÍA

Abad, L. Vásquez, J. y Vega, M. (2016). *Regulación de Pagos Minoristas: Modelo Perú.* Revista Moneda, 10-13. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-168/moneda-168-02.pdf>

Alfageme, A. y Ramírez, N. (2016) *Acceso a servicios financieros de los hogares en el Perú.* DT N° 2016-015. Banco Central de Reserva del Perú. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2016/documento-de-trabajo-15-2016.pdf>

Alloa, J., Obando, E. y Rodríguez, V. (2016). *Inclusión financiera en distritos del Perú: enfoque multidimensional y factores determinantes.* Quipukamayoc, 24 (46), 112-125. Facultad de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/13246/11754>

Alonso, J., Fernández de Lis, S., López, C., Sánchez, R. y Tuesta, D. - BBVA Research (2013) *Potencial de la banca móvil en Perú como mecanismo de inclusión financiera.* Documento de trabajo 13/24. Recuperado de https://www.bbvarsearch.com/wp-content/uploads/2014/07/WP_1324.pdf

Artículos informativos (s.f) *Procesamiento de cheques electrónicos*. México. Recuperado de http://www.articulosinformativos.com.mx/Procesamiento_de_Cheques_Electronicos-a854693.html

Banco de la República (2014) Colombia. *La investigación Científica. Su Estrategia y su Filosofía*. Editorial ARIEL. Barcelona – España. Informe especial de Estabilidad Financiera Inclusión Financiera. Recuperado de http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/iepref_mar_7_2014_0.pdf

Barneto, M. (s.f.) *Curso de Economía 2.0 para Bachillerato*. I.E.S. Navarro Villoslada, Pamplona, España. Recuperado de <https://sites.google.com/site/economia20parabachillerato/temario/tema-7-el-mercado-de-dinero/2-el-dinero-bancario>

BBVA API_MARKET. (08 de septiembre de 2016). *Los pagos móviles en el mundo en gráficos*. Recuperado de <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/los-pagos-moviles-en-el-mundo-en-graficos>

BBVA Innovation Center. (06 de febrero de 2015). *La bancarización de Africa: repitiendo el éxito de M-Pesa en Kenya*. Recuperado de

<http://www.centrodeinnovacionbbva.com/noticias/la-bancarizacion-de-africa-repitiendo-el-exito-de-m-pesa-en-kenya>

Bitcoin. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 13 de agosto de 2017 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Bitcoin>

Blossiers-Mazzini, J. (2013) *Acerca del dinero electrónico o digital. Athina*, 0(10), 53-75. Recuperado de <http://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Athina/article/view/1152>

Borja, R. (2012) Ecuador. *Enciclopedia de la Política*. Recuperado de <http://www.encyclopediadelapolitica.org/Default.aspx?i=&por=d&idind=474&termino>

Calderón, R., Carbajal, J. y Leiva, K. (2014). *Artículo: La banca de desarrollo y la creación de productos para la inclusión financiera, Lima, Perú*. Revista Alide. Recuperado de http://www.alide.org/download/publicaciones/li14_inclusion.pdf

Cámara, N., Peña, X. y Tuesta, D. - BBVA Research (2013) *Determinantes de la inclusión financiera en Perú*. Documento de trabajo 13/31. Recuperado de: http://www.fgda.org/dati/ContentManager/files/Documenti_microfinanza/Determinantes-de-la-inclusi%C3%B3n-financiera-en-Per%C3%BA.pdf

Cannucciari, C. (productor y director). (2016). *Banking on Bitcoin* (documental). EU.:

Periscope Entertainment / Downtown Community Television Center / Dynamic Range

Casanova, M. (2013). *El Dinero Electrónico en el Perú a propósito del conversatorio "Retos*

a la nueva regulación del dinero electrónico en el Perú". Lima: Centro de Estudios

de Derecho Empresarial. Recuperado de

<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2000>

Chao, S. & Ruiz, D. (2014). *Análisis del sistema de dinero electrónico (SDE) implementado*

por el Banco Central del Ecuador y su posible impacto en la economía local (tesis

de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2380/1/T-UCSG->

[PRE-ESP-CFI-74.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2380/1/T-UCSG-PRE-ESP-CFI-74.pdf)

Club de la Banca y el Comercio (2012). *Servitebca lanza LATODO, nuevo medio de pago*

para los no bancarizados. Recuperado de

[http://clubdelabancaycomercio.com/news/index.php?option=com_content&view=](http://clubdelabancaycomercio.com/news/index.php?option=com_content&view=article&id=115:servitebca-lanza-latodo-nuevo-medio-de-pago-para-los-no-bancarizados-&catid=6:banca&Itemid=10)

[article&id=115:servitebca-lanza-latodo-nuevo-medio-de-pago-para-los-no-](http://clubdelabancaycomercio.com/news/index.php?option=com_content&view=article&id=115:servitebca-lanza-latodo-nuevo-medio-de-pago-para-los-no-bancarizados-&catid=6:banca&Itemid=10)

[bancarizados-&catid=6:banca&Itemid=10](http://clubdelabancaycomercio.com/news/index.php?option=com_content&view=article&id=115:servitebca-lanza-latodo-nuevo-medio-de-pago-para-los-no-bancarizados-&catid=6:banca&Itemid=10)

COFIDE (s.f.) Recuperado de <http://www.cofide.com.pe/COFIDE/>

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015). *“Estrategia Nacional de inclusión Financiera”*. Recuperado de http://www.mef.gob.pe/contenidos/inclusion_financiera/documentos/ENIF_Estrategia_Nacional_Inclusion_Financiera082016.

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2016). *Reporte Semestral de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del Perú a diciembre 2016*. Recuperado de http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/EST-MONITOREO-ENIF/20170712_Reporte-dic2016.pdf

Crédito Real (2016) México. *Usos y beneficios del dinero electrónico*. Recuperado de <http://www.creditoreal.com.mx/educacionfinanciera/usos-y-beneficios-del-dinero-electronico>.

Diario Bitcoin. *Guía básica: ¿Cómo funciona una transferencia Bitcoin? (7 de enero de 2016)*. Recuperado de <http://www.diariobitcoin.com/index.php/2016/01/07/guia-basica-como-funciona-una-transferencia-bitcoin/>

Dinero electrónico. (s.f.). En Wikipedia Recuperado el 05 de julio de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Dinero_electr%C3%B3nico

Distefano, M. (08 de septiembre de 2017). *Cómo el código QR domina los pagos móviles en China*. La Nación Recuperado de <http://www.lanacion.com.ar/2060677-billeteras-virtuales-chinas>

Divisa. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 29 de octubre de 2017 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Divisa>

E-Bullion. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 31 de julio de 2017 de <https://en.wikipedia.org/wiki/E-Bullion>

E Gold. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 30 de julio de 2017 de <https://en.wikipedia.org/wiki/E-gold>

ElBitcoin.org. (2012). *Bitcoin: La Moneda del Futuro. Qué es, cómo funciona y por qué cambiará el mundo.* Recuperado de <http://comoganarbitcoin.com.co/wp-content/uploads/2017/04/bitcoin-la-moneda-del-futuro-1-1-2-1-1.pdf>

El Portal del Comerciante (s.f.) *Medios de pago electrónico.* España. Recuperado de <https://www.portaldelcomerciante.com/es/articulo/medios-pago-electronico>

El Trueque. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 13 de junio de 2017 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Trueque>

Electronic Negotiations (s.f.). “*Comercio Electrónico*”. Recuperado de <https://electronicnegotiations.jimdo.com/comercio-electr%C3%B3nico/>

EMV. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 30 de julio de 2017 de <https://es.wikipedia.org/wiki/EMV>

García-Ovies, C. (19 de abril de 2017). *El pago por móvil en China ya supera el volumen total de transacciones con Visa en el mundo.* Recuperado de <https://okdiario.com/economia/2017/04/19/pago-movil-china-ya-supera-volumen-total-transacciones-visa-mundo-926356>

Garibay, V. (26 de julio de 2016). *6 pasarelas de pago que debes conocer.* Recuperado de <https://stories.devacademy.la/6-pasarelas-de-pago-que-debes-conocer-d5ae78f9369c>

Gómez, A. (2012). *El dinero electrónico como sustituto parcial del efectivo y posible mecanismo para masificar el acceso a los servicios financieros. Análisis de la normativa costarricense y la comparada* (Tesis de Licenciatura en Derecho). Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Recuperado de <http://ijj.ucr.ac.cr/search/node/gomez%20duarte>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2000). *Metodología de la investigación* (5ª edición). México: McGraw-Hill. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª edición). México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana editores (versión electrónica). Recuperado de <https://www.freelibros.org/metod-de-la-investigacion/metodologia-de-la-investigacion-5ta-edicion-roberto-hernandez-sampieri.html>

Historia del dinero. (s.f.). En Wikipedia Recuperado el 05 de julio de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Historia_del_dinero

Inclusión financiera. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 05 de junio de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Inclusi%C3%B3n_financiera

Inga, P. (2012). *Inclusión financiera a través de servicios financieros móviles.* (Cuadernos de investigación, Edición N° 17). Universidad San Martín de Porres Instituto del Perú. Recuperado de http://usmp.edu.pe/idp/wp-content/uploads/2015/09/contenido_inclusion_financiera_patricia_inga.pdf

Infobip. (20 de febrero de 2017). *¿Qué sabes del USSD?* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.infobip.com/es/blog/que-sabes-de-ussd>

Jiménez, Y., y Vega, J. (2011). *Qué es protocolo SET.* Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/261551164_QUE_ES_PROTOCOLO_SET

Lira, J. (2012). *Dinero Electrónico en Perú* Recuperado de <https://dineroelectronicoenelperu.wordpress.com/>

Martínez, L., Mata, F. y Rodríguez, R. (2009) *Sistemas de pago seguro, seguridad en el comercio electrónico*. Revista de Estudios Empresariales, Número 1, 63-76. Universidad de Jaén, España. Recuperado de <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/viewFile/359/322>

Millan, R. (septiembre 2003). *Todo lo que debería saber sobre el dinero electrónico*. Comunicaciones World (181), 50-52. Recuperado de <http://www.ramonmillan.com/documentos/pagopormovil.pdf>

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera*. Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

Moneda. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 13 de junio de 2017 de <https://es.wikipedia.org/wiki/Moneda>

Moneda de oro digital. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 06 de agosto de 2017 de https://en.wikipedia.org/wiki/Digital_gold_currency

Monet, plata en tu celular. (s.f.). Recuperado el 24 de septiembre de 2017 de <https://www.monet.com.pe/como-afiliarte.php>

M-Pesa. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 08 de septiembre de 2017 de <https://es.wikipedia.org/wiki/M-Pesa>

Near field communication. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 28 de agosto de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Near_field_communication

PagoEfectivo. (s.f.). Recuperado de http://pagoefectivo.pe/pe/#inicio_personas

Pago sin contacto. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 28 de agosto de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Pago_sin_contacto

Pagos Digitales Peruanos. (s.f.). *Modelo Perú: La evolución en el camino a la inclusión financiera.* Recuperado de <http://pagosdigitalesperuanos.pe/wp-content/uploads/ModeloPeruPDP.pdf>

Papel Moneda. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 13 de junio de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Papel_moneda

Pascual, R. (20 de julio de 2008) *Dinero electrónico, ¿Estamos ante la forma de pago del futuro?* Gara Paperezko Edizioa. Recuperado de <http://gara.naiz.eus/paperezkoa/20080720/87708/es/Dinero-electronico>

Paypal. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 30 de julio de 2017 de <https://es.wikipedia.org/wiki/PayPal>

Paypal. (s.f.). Recuperado de <https://www.paypal.com/pe/home>

PaU Latam, la nueva generación de pagos por internet en Latinoamérica. (2014).

Recuperado de https://www.lainformacion.com/economia-negocios-y-finanzas/empresas/payu-latam-la-nueva-generacion-de-pagos-por-internet-en-latinoamerica_lfTWSvHohVnTp5lu1i3W17/

Pérez, J. (2017). *Dinero Electrónico en el Perú: Estrategias y Riesgos*. Recuperado de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/71310/308%20Jos%20Antonio%20Perez%20-%20Dinero%20Electr%C3%B3nico%20en%20el%20Per%C3%BA.%20Estrategias%20y%20riesgos%20%28A203%2010.08.2017%2011.30%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SBS. (2016). *Perú: Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones (diciembre)*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PLANTILLA-REPORTE-INDICADORES/CIIF-dic2016v2.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS). *Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en Perú – Resultados 2016* (2017). Recuperado de

<http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Plan Nacional de Educación Financiera. (2017). Banco de la Nación. Recuperado de <http://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/plan-nacional-educacion-financiera-junio2017.pdf>

Procesos de Medios de Pago (s.f.). Recuperado de <https://www.mc.com.pe>

Programa Juntos – Banco de la Nación (s.f.). Recuperado de <http://www.bn.com.pe/gobierno/programas-sociales/juntos.asp>

Programa Nacional de Apoyo Directo a los más pobres - Juntos (s.f.). Recuperado de <http://www.juntos.gob.pe/>

Redacción Computing MX (26 de octubre de 2016). *Los pagos móviles aumentan a nivel mundial.* Recuperado de <http://www.computing.es/mundo-digital/noticias/1093275046601/los-pagos-moviles-aumentan-a-nivel-mundial.1.html>

Revista Alide (2013). *Artículo: Un desafío para el Perú. Dinero Electrónico para la inclusión financiera.* Lima, Perú. Recuperado de http://www.alide.org.pe/fn13_fin_rev1_electronico.asp

Roa, M., García, N., Frías, A. y Correa, L. (2017). *Panorama del dinero móvil en América Latina y el Caribe.* Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos Recuperado

de

<http://www.cemla.org/PDF/otros/2017-06-panorama-del-dinero-movil.pdf>

Rodríguez, V. (2014). *Dinero Electrónico en el Perú: ¿Por qué es importante en la inclusión financiera?* Quipukamayoc, 22 (41), 175-192. Facultad de Ciencias Contables, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/10084>

Rojas, I. (2016, 29 de agosto). *Pasarela de pagos en Perú.* Recuperado de <https://paginasweb.pe/pasarelas-de-pagos-peru/>

Rotman, S. (2014, 23 de enero). *Bitcoin vs Electronic Money. CGAP Advancing financial inclusión to improve the lives of the poor.* PDF versión español. Recuperado de <https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Bitcoin-versus-Electronic-Money-Jan-2014-Spanish.pdf>

SafetyPay. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 04 de agosto de 2017 de <https://es.wikipedia.org/wiki/SafetyPay>

Santoma, J. (junio de 2001). *Todo lo que debería saber sobre el dinero electrónico.* Revista de Antiguos Alumnos (82), 13-22. Recuperado de <http://www.ee-iese.com/82/82pdf/afondo1.pdf>

Santoma, J. (2004). *Medios de pago electrónicos. Hacia la desintermediación bancaria.* IESE, ST-18. Recuperado de <http://www.iese.edu/research/pdfs/estudio-18.pdf>

SBS. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 05 de junio de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Superintendencia_de_Banca_y_Seguros_del_Per%C3%BA

Suárez, A. (2015). *El dinero electrónico como la herramienta financiera idónea para alcanzar una mayor inclusión financiera y económica en el Ecuador* (Tesis de Licenciatura en Economía). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1127/1/T-UTEQ-0009.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). *Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016.* Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras – SBIF (s.f.) Chile. *Artículo: ¿Cómo nace el dinero?* Recuperado de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=1500000000000008&idCategoria=1>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT (s.f.). *Concepto Bancarización.* Recuperado de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/impuesto-a-las-transacciones-financieras-itf-bancarizacion-y-medios-de-pago-personas/3043-concepto-bancarizacion-personasD>

Tamayo, M. (1998) México. *El proceso de la investigación científica*. Limusa. Recuperado de <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>

Tanta (02 de abril de 2013). *Las cinco mejores aplicaciones de pagos móviles* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://tantacom.com/las-cinco-mejores-aplicaciones-de-pagos-moviles/>

Tarjeta de crédito. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 17 de julio de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_cr%C3%A9dito

Tarjeta monedero. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 21 de julio de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_monedero

Tarjeta Octopus. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 31 de julio de 2017 de https://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_Octopus

Tarjeta prepago. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 05 de junio de 2017 de: https://es.wikipedia.org/wiki/Tarjeta_de_prepago

Telefónica (2012). *Telefónica y Mastercard lanzan Wanda en el Perú, la nueva compañía para el desarrollo del dinero móvil. Alrededor de un millón de peruanos accederán*

a billetera Wanda el próximo año. Recuperado de
http://www.telefonica.com.pe/news/shtml/NP_20112012.shtml

Torres, N. (02 de marzo de 2013). *La billetera móvil: el medio de pago más rápido y seguro.* La República. Recuperado de <http://larepublica.pe/02-03-2013/la-billetera-movil-el-medio-de-pago-mas-rapido-y-seguro>

USSD. (s.f.). En Wikipedia. Recuperado el 03 de septiembre de 2017 de:
<https://es.wikipedia.org/wiki/USSD>

Unas 10 empresas interesadas en manejar dinero electrónico. (19 de septiembre de 2012). RPP Noticias. Recuperado de <http://rpp.pe/economia/economia/unas-10-empresas-interesadas-en-manejar-dinero-electronico-noticia-523271>

Usuarios del Metropolitano deberán usar desde hoy tarjeta inteligente (18 de septiembre de 2010) Perú. RPP Noticias. Recuperado de <http://rpp.pe/lima/actualidad/usuarios-del-metropolitano-deberan-usar-desde-hoy-tarjeta-inteligente-noticia-296070>

Vega, M. (2013). *Dinero Electrónico: innovación en pagos al por menor para promover la inclusión.* Revista Moneda, 15-26. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-153/moneda-153-04.pdf>

Visanet (s.f.). *Acerca de Visa.* Recuperado de <https://www.visa.com.pe/la-diferencia-visa/acerca-de-visa.html>

ANEXOS

ANEXO N° 01

Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera

LEY N° 29985

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República

Ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY QUE REGULA LAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DEL DINERO ELECTRÓNICO COMO INSTRUMENTO DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Artículo 1. Objeto de la Ley

1.1 El objeto de la presente Ley es regular la emisión de dinero electrónico, determinar las empresas autorizadas a emitirlo y establecer el marco regulatorio y de supervisión de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.

1.2 La emisión de dinero electrónico comprende las operaciones de emisión propiamente dicha de dinero electrónico, reconversión a efectivo, transferencias, pagos y cualquier movimiento u operación relacionada con el valor monetario del que disponga el titular y necesaria para las mismas.

Artículo 2. Dinero electrónico

El dinero electrónico es un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor, el cual tiene las siguientes características:

- a) Es almacenado en un soporte electrónico.
- b) Es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio.
- c) Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos.
- d) Es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular, al valor nominal.
- e) No constituye depósito y no genera intereses.

Artículo 3. Reserva de actividad

Solo pueden emitir dinero electrónico las empresas que operan bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, listadas en el inciso A del artículo 16 y el numeral 6 del artículo 17 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Artículo 4. Características y obligaciones de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico

4.1 Las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico tienen como objeto principal la emisión de dinero electrónico, no conceden crédito con cargo a los fondos recibidos y solo pueden realizar otras operaciones relacionadas a su objeto principal.

4.2 Las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico son sujetos obligados a proporcionar la información a que se refiere el artículo 3 de la Ley 27693, Ley que crea la Unidad de Inteligencia Financiera - Perú, y sus modificatorias, conforme a lo dispuesto en el literal a) del numeral 3.1 del artículo 3 de la Ley 29038, Ley que incorpora la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (UIF-PERÚ) a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, y sus normas reglamentarias. En tal sentido, se encuentran obligadas a cumplir con las disposiciones reglamentarias emitidas sobre prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo que emita la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, siendo responsables de aplicar las normas del presente numeral a sus clientes o usuarios que adquieran el dinero electrónico que emitan.

Artículo 5. Emisores de dinero electrónico

Los emisores de dinero electrónico:

- a) No pueden establecer un límite a la vigencia de los fondos de dinero electrónico, distinto al reglamentado. Cuando transcurran diez (10) años sin que una cuenta de dinero electrónico tenga movimientos y sin que medie reclamación durante ese lapso, dichos fondos son remitidos a la Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del Ministerio de Economía y Finanzas para ser destinados a programas de inclusión financiera.
- b) Están sujetos a los límites de emisión de dinero electrónico de una Unidad Impositiva Tributaria (UIT) por transacción, de acuerdo a las condiciones que se establezca en la reglamentación de la presente Ley.
- c) Se sujetan a las disposiciones de encaje y a las que por la Ley 29440, Ley de los Sistemas de Pagos y de Liquidación de Valores, formule el Banco Central de Reserva del Perú.

Artículo 6. Protección al usuario

6.1 Garantía de recursos. Los emisores de dinero electrónico deben constituir fideicomisos por el valor del dinero electrónico emitido conforme a las disposiciones que dicta la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Dicho Organismo de Control puede regular otras modalidades alternativas de garantía para los fondos de dinero electrónico emitidos.

6.2 Protección de datos. La emisión de dinero electrónico constituye un servicio financiero, y la información del usuario de dinero electrónico y de las operaciones que realice están sujetas a la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y a la protección del artículo 2, inciso 5, de la Constitución Política del Perú.

6.3 Contratos. La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones establece las modalidades de contratación aplicables al dinero electrónico, las que pueden ser escritas, electrónicas u otras, de acuerdo a la naturaleza de los productos, sus características y las circunstancias en que estos se ofrecen, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

Artículo 7. Exoneración del Impuesto General a las Ventas

Exonerase del Impuesto General a las Ventas por un período de tres (3) años, contado a partir de la vigencia de la presente Ley, la emisión de dinero electrónico efectuada por las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS MODIFICATORIAS

PRIMERA. Empresas Emisoras de Dinero Electrónico

Incorpórase el numeral 6 al artículo 17 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, de acuerdo al texto siguiente:

“Artículo 17.- CAPITAL MÍNIMO DE EMPRESAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS.

(...)

6. Empresas Emisoras de Dinero Electrónico: S/. 2 268 519,00. El citado capital corresponde al trimestre octubre - diciembre 2012 y posteriormente se sujeta a la actualización trimestral según el procedimiento señalado en el artículo 18 de la Ley 26702.”

SEGUNDA. Procedimiento de autorización de organización y funcionamiento

Modifícanse el segundo párrafo del artículo 19 y el tercer párrafo del artículo 21 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, conforme al siguiente texto:

“Artículo 19.- ORGANIZADORES DE EMPRESAS.

(...)

La Superintendencia está facultada para autorizar la organización y el funcionamiento de las empresas comprendidas en los artículos 16 y 17 de la presente Ley. En el caso de las empresas comprendidas en los incisos A, B y C del artículo 16 así como del numeral 6 del artículo 17 debe contar con la opinión previa del Banco Central.

Artículo 21.- SOLICITUD DE ORGANIZACIÓN.

(...)

Una vez recibida la documentación completa, la Superintendencia la pondrá en conocimiento del Banco Central cuando se trate de empresas precisadas en los incisos A, B y C del artículo 16, así como en el numeral 6 del artículo 17. El Banco Central debe emitir su opinión dentro de los treinta (30) días de recibido el oficio respectivo.”

TERCERA. Autorización de la operación de emisión de dinero electrónico a empresas del sistema financiero

Incorpóranse como numeral 42 al artículo 221 y el literal h) a la trigésima primera disposición final y complementaria de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, según los textos siguientes:

“221.- OPERACIONES Y SERVICIOS

(...)

42. Emitir dinero electrónico.

(...)

TRIGÉSIMA PRIMERA:

(...)

h. Numeral 42 del artículo 221: Emitir dinero electrónico.”

CUARTA. Sistemas de pagos y de liquidación de valores

Incorpórase el inciso n) al artículo 10 de la Ley 29440, Ley de los Sistemas de Pagos y de Liquidación de Valores, con el siguiente texto:

“10.- Órgano rector de los Sistemas de Pagos

(...)

n) Dictar, cuando estime necesario, normas, reglamentos, principios y estándares, así como supervisar su cumplimiento, a los Acuerdos de Pago y Proveedores de Servicios de Pagos, para propender a su funcionamiento seguro y eficiente.

(...)”

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. Normas reglamentarias

El Ministerio de Economía y Finanzas, en coordinación con la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, como supervisor de las empresas bajo su control que emitan dinero electrónico, reglamenta la presente Ley en un plazo no mayor de cuarenta y cinco (45) días calendario posterior a su entrada en vigencia. Asimismo, la Superintendencia emite, en un plazo no mayor de noventa (90) días calendario posterior a la entrada en vigencia de esta Ley, las normas que sean necesarias sobre ingreso y salida al mercado, operaciones, límites, garantías o respaldo del dinero electrónico en circulación, régimen de inversiones, uso de fideicomisos, sanciones y demás aspectos necesarios para el adecuado y seguro funcionamiento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, así como para su supervisión.

SEGUNDA. Utilización de los servicios de telecomunicaciones y disposiciones regulatorias para el cumplimiento de la Ley

Los servicios de telecomunicaciones sujetos al Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo 013-93-TCC; y al Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo 020-2007-MTC, que se utilicen para la prestación de servicios financieros, deben ser

brindados en igualdad de condiciones a todas las empresas que provean estos servicios financieros.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) es competente para dictar las disposiciones que garanticen el acceso a los servicios de telecomunicaciones por parte de las empresas que provean servicios financieros, en igualdad de condiciones. En el marco de esta facultad y a falta de acuerdo entre las empresas que brindan servicios de telecomunicaciones y las que provean servicios financieros, dicta mandatos estableciendo las condiciones que fueran necesarias para garantizar dicho acceso.

TERCERA. Condiciones y oportunidades para la interoperabilidad

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y el Banco Central de Reserva del Perú, en el ámbito de sus competencias, establecen a las entidades sujetas a su supervisión condiciones y oportunidades para la interoperabilidad.

Entiéndase por interoperabilidad aquella situación en la que un cliente pueda realizar transacciones con cualquier contraparte, independientemente del proveedor de servicios financieros.

CUARTA. Implementación de transacciones con DNI electrónico

En el marco del proceso de implementación del Documento Nacional de Identidad electrónico (DNIe), el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec), en coordinación con

los sectores pertinentes, habilita las aplicaciones correspondientes para que en dicho documento se almacene información para usos financieros, bancarios y no bancarios, con autorización del usuario, conforme a la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales; y al artículo 2, inciso 5, de la Constitución Política del Perú.

QUINTA. Incorporación de empresas con actividades similares

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones puede incorporar en los alcances de la presente Ley a las empresas que realicen actividades similares a la emisión de dinero electrónico.

Comuníquese al señor Presidente Constitucional de la República para su promulgación.

En Lima, a los veintiún días del mes de diciembre de dos mil doce.

VÍCTOR ISLA ROJAS

Presidente del Congreso de la República

JOSÉ LEÓN LUNA GÁLVEZ

Tercer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los dieciséis días del mes de enero del año dos mil trece.

OLLANTA HUMALA TASSO

Presidente Constitucional de la República

JUAN F. JIMÉNEZ MAYOR

Presidente del Consejo de Ministros

ANEXO N° 02

ENCUESTA

Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema de investigación denominado: **“DINERO ELECTRONICO COMO MEDIO DE PAGO ALTERNATIVO E INSTRUMENTO PARA LA INCLUSION FINANCIERA”**. A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta. Esta técnica es anónima, se agradece su participación.

Preguntas generales

Indique su área de residencia	¿En qué rango de edad se encuentra?	Indique su género	Indique su nivel de instrucción
1=Lima	1= Menos de 18	1=Hombre	1= Primaria-Secundaria
2=Provincia	2= 18-25	2=Mujer	2= Técnico
	3= 26-35		3= Universitario
	4= 36-50		4= Master
	5= Más de 50		

ESCALA VALORATIVA

RANGO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESCALA	1	2	3	4	5

Cuestionario

N°	Preguntas	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera que usted tiene un adecuado conocimiento sobre el concepto del dinero electrónico?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que el Estado o la empresa privada deberían difundir más acerca del uso y beneficios del dinero electrónico?	1	2	3	4	5
3	Cree usted que si conociera y comprendiera más sobre el dinero electrónico ¿influiría para un mayor uso?	1	2	3	4	5
4	¿Cree usted que el dinero electrónico fomenta mejores servicios financieros para la población?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que el dinero electrónico ha innovado la manera en que realizamos los pagos?	1	2	3	4	5
6	¿Usted cree que modernizar la educación podría incrementar el uso del dinero electrónico?	1	2	3	4	5
7	¿Se siente satisfecho (a) con la información que brindan las entidades financieras sobre comisiones, costos, tarifas y otros?	1	2	3	4	5
8	¿Se siente seguro (a) utilizando dinero electrónico a través del celular o páginas web?	1	2	3	4	5
9	¿Usted cree que el sistema financiero peruano y el dinero electrónico son confiables?	1	2	3	4	5
10	¿Cree usted que es muy costoso tener algún servicio financiero?	1	2	3	4	5
11	¿Considera usted que el costo es un factor que determina el uso de servicios financieros?	1	2	3	4	5
12	¿Usted cree que, en los lugares más alejados del país, el costo de los servicios financieros es más elevado?	1	2	3	4	5
13	¿Cree usted que la población de bajos recursos tiene fácil acceso a la tecnología?	1	2	3	4	5
14	¿Cree usted que una mayor cercanía de los centros de servicios financieros (agencias, cajeros automáticos, cajeros corresponsales) haría que la población use más estos servicios financieros?	1	2	3	4	5
15	¿Cree usted que las personas de bajos ingresos y de zonas rurales tienen acceso a servicios financieros de calidad?	1	2	3	4	5
16	¿Cree usted que una mayor inclusión financiera (acceso a servicios financieros de calidad para toda la población) generará mayor desarrollo económico en el Perú?	1	2	3	4	5
17	¿Cree usted que a través de la inclusión financiera la población podría mejorar su calidad de vida?	1	2	3	4	5
18	¿Cree usted que la inclusión financiera contribuirá a disminuir la informalidad y la pobreza?	1	2	3	4	5